



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Odontología**

**Escuela Profesional de Odontología**

## **Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I**

### **TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista**

### **AUTOR**

**Patsi SALAZAR RAMOS**

### **ASESOR**

**Hugo Humberto CABALLERO CORNEJO**

**Lima, Perú**

**2018**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Salazar P. Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Odontología, Escuela Profesional de Odontología; 2018.

---



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)  
**FACULTAD DE ODONTOLOGIA**  
**VICE DECANATO ACADÉMICO**  
**UNIDAD DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN DEL ESTUDIANTE**



## ACTA

Los Docentes que suscriben, reunidos el veintinueve de noviembre del 2018, por encargo de la Sra. Decana de la Facultad, con el objeto de constituir el Jurado de Sustentación para obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista de la Bachiller:

**SALAZAR RAMOS, Patsi**

### CERTIFICAN :

Que, luego de la Sustentación de la Tesis « **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO ATENDIDO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, AÑO 2018 - I** » y habiendo absuelto las preguntas formuladas, demuestra un grado de aprovechamiento: Sobresaliente, siendo calificado con un promedio de: diez ocho

(en letras)

(en números)

En tal virtud, firmamos en la Ciudad Universitaria, a los veintinueve días del mes de noviembre del dos mil dieciocho.

**PRESIDENTE DEL JURADO**

C.D. Esp. Walter Aquiles Gallo Zapata

**MIEMBRO**

Dr. Marco Tulio Madrid Chumacero

**MIEMBRO (ASESOR)**

Dr. Hugo Humberto Caballero Cornejo

Escala de calificación: Grado de Aprovechamiento:

Sobresaliente (18-20), Bueno (15-17), Regular (12-14), Desaprobado (11 ó menos)

Criterios: Originalidad, Exposición, Dominio del Tema, Respuestas.

## **MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACION DE TESIS**

- Presidente: C.D. Esp. Gallo Zapata Walter
- Miembro: DR. C.D. Madrid Chumacero Marco Tulio
- Miembro (asesor): DR. Caballero Cornejo Hugo

A Dios por la bendición de la salud para mí y para todas las personas que son muy Importantes en mi vida.

A mi madre Juana Ramos, por su compañía permanente y apoyo incondicional en toda mi vida y a mi hermana Liz, un agradecimiento muy especial por su apoyo y ejemplo constante a lo largo de mi carrera universitaria.

A mis hermanos Katlink y Richard, por la confianza en este largo camino. A Lidgar, por su apoyo y compañía durante esta etapa tan importante en mi realización personal.

A mi mejor amiga Ángela, Miguel y Eliana grandes amigos que pude conocer durante mis estudios universitarios.

## **AGRADECIMIENTOS.**

A mi asesor el Dr. Hugo Caballero por su confianza hacia mi persona, por su guía y orientación a lo largo de todo el proceso de elaboración de mi tesis.

A los doctores Walter Gallo y Marco Madrid por su guía y consejos para el desarrollo y mejora de mi tesis.

A todos mis maestros de la FO - UNMSM por las enseñanzas y sus consejos para mi formación profesional.

## **RESUMEN**

El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018. La muestra estuvo constituida por 150 pacientes (53 varones y 97 mujeres) que recibieron tratamiento odontológico en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el primer semestre académico del año 2018 - I, y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó el cuestionario “Nivel de Satisfacción en la Atención Dental”, elaborado por el autor Wilson Edison Bustamante Sandoval en el año 2015, que divide el nivel de satisfacción en 8 dimensiones; confort, accesibilidad, tecnología, empatía, manejo del dolor, competencia técnica, eficacia y resultados e infraestructura. Los dos indicadores que obtuvieron menor grado de satisfacción fueron el tiempo de espera y los servicios higiénicos en condiciones inadecuados. Sin embargo, se obtuvo resultados positivos en la mayoría de los otros indicadores analizados y la mayoría de los pacientes encuestados recomendaría el servicio, llegando a la conclusión de que los pacientes atendidos en este servicio se encuentran satisfechos con la atención.

**PALABRAS CLAVE:** Nivel – satisfacción – calidad – adulto – clínica.



## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the level of satisfaction of the adult patient attended at the Dentistry Clinic of the National University of San Marcos during 2018. The sample was constituted by 150 patients (53 men and 97 women) that dental treatment in the Clinic of the Faculty of Dentistry of the UNMSM during the first academic semester of the year 2018 - I, and that met the inclusion and exclusion criteria. The questionnaire "Level of satisfaction in dental care" was applied, studied by the author Wilson Edison Bustamante Sandoval in 2015, which divided the level of satisfaction into 8 dimensions; comfort, accessibility, technology, empathy, pain management, technical competence, effectiveness and results and infrastructure. The two indicators that obtained lower degree of satisfaction were the waiting time and the hygienic services in inadequate conditions. However, positive results were obtained in most of the other indicators analyzed and most of the patients surveyed would recommend the service, reaching the conclusion that the patients cared for in this service are satisfied with the care.

**KEYWORDS:** Level – satisfaction – quality – adult – clinical.

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	1
II.	PROBLEMA	2
	2.1. Área problema	2
	2.2. Delimitación del problema	4
	2.3. Formulación del problema.	4
	2.4. Objetivos de la investigación	5
	2.4.1. Objetivo general	5
	2.4.2. Objetivos específicos	5
	2.5. Justificación	5
	2.6. Limitaciones	6
III.	MARCO TEÓRICO	7
	3.1. Antecedentes	7
	3.2. Bases teóricas	13
	3.2.1. Calidad	13
	A. Concepto	13
	B. Calidad en salud	14
	C. Calidad en la atención odontológica	16
	D. Evaluación de la calidad en la atención odontológica	18
	3.2.2. Satisfacción	19
	A. Concepto	19
	B. Satisfacción del paciente	20
	B.1. Importancia de satisfacer a los pacientes	21
	B.2. Evaluación de la satisfacción del paciente	22
	B.3. Relación entre calidad y satisfacción	23
	3.2.3. Paciente	24

	A. Concepto	24
	3.2.4. Clínica odontológica de la UNMSM	25
	3.3. Definición de términos	26
	3.4. Hipótesis	27
	3.5. Operacionalización de variables	28
IV.	METODOLOGIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.	29
	4.1. Tipo de estudio	29
	4.2. Población y muestra	29
	4.3. Procedimiento y técnica	30
	4.4. Procesamiento de datos.	34
	4.5. Análisis de resultados	35
V.	RESULTADOS	36
VI.	DISCUSIÓN	55
VII.	CONCLUSIONES	60
VIII.	RECOMENDACIONES	62
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
X.	ANEXOS	69

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSMsegún edad	37
<b>Tabla N°2:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSMsegún sexo	38
<b>Tabla N°3:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según su nivel educativo	39
<b>Tabla N°4:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM nivel de satisfacción	40
<b>Tabla N°5:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según dimensiones	41
<b>Tabla N°6:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el confort de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	43
<b>Tabla N°7:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la accesibilidad de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	45
<b>Tabla N°8:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la tecnología de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	47
<b>Tabla N°9:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la empatía en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	48
<b>Tabla N°10</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el manejo del dolor en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	49
<b>Tabla N°11:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la competencia técnica en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	50
<b>Tabla N°12:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la eficacia y resultados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	52
<b>Tabla N°13:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la infraestructura en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°1:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSMsegún edad	37
<b>Gráfico N°2:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSMsegún sexo	38
<b>Gráfico N°3:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según su nivel educativo	39
<b>Gráfico N°4:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM nivel de satisfacción	40
<b>Gráfico N°5:</b> Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según dimensiones	42
<b>Gráfico N°6:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el confort de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	44
<b>Gráfico N°7:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la accesibilidad de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	46
<b>Gráfico N°8:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la tecnología de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	47
<b>Gráfico N°9:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la empatía en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	48
<b>Gráfico N°10</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el manejo del dolor en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	49
<b>Gráfico N°11:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la competencia técnica en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	51
<b>Gráfico N°12:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la eficacia y resultados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	52
<b>Gráfico N°13:</b> Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la infraestructura en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM	54

## **I. INTRODUCCIÓN**

El siglo XXI se está caracterizando por la enorme rapidez con la cual se dan los cambios, es cierto que esto ha sido parte del devenir del hombre durante toda su historia, pero en estas últimas décadas en particular vemos como los cambios se mueven a velocidad estrepitosa logrando transformar nuestros estilos de vida en cuestión de años, meses o a veces semanas. Una institución como la Universidad tiene que estar preparada ante estos cambios, debido a que el conocimiento actual podría sufrir alteraciones a medida que los avances tecnológicos nos muestran una perspectiva distinta de nuestra realidad.

El modo en el que se ofrecen servicios de salud no es ajeno a este dinamismo, vivimos en una coyuntura social diferente a la de 20 a 30 años atrás, el sistema de servicios de salud ha crecido exponencialmente y el paciente de hoy tiene necesidades y expectativas que están relacionadas a este nuevo contexto.

Sin embargo, el proceso de investigación odontológico no solo debe enfocarse en el desarrollo de nuevos procedimientos y técnicas sino también en maximizar la calidad de atención para que su acervo pueda lograr una mayor trascendencia e impacto en la sociedad. Por lo descrito, es importante la evaluación y mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos, y esto implica un proceso de identificación y satisfacción de las expectativas del usuario. Es decir, se debe considerar no sólo los aspectos internos de la organización del servicio odontológico sino que, además, debemos considerar los elementos del entorno o contexto que pueden comprometer las acciones para el mejoramiento de la calidad.

## **II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Área problema**

Los servicios de salud son uno de los sectores fundamentales de la sociedad, donde acuden todas las personas que requieran atención de salud, y cuya finalidad principal es promover, restablecer o mantener la salud, mediante una prestación de servicio de calidad, logrando así bienestar de la población y satisfacción del paciente.<sup>1</sup>

La calidad en la prestación del servicio, es definida a menudo, en función de la conformidad con las especificaciones, y generalmente se conceptúa como un todo, producto de la interacción de múltiples factores, ya sean técnico científicos, administrativos, recursos económicos, recursos humanos, relaciones interpersonales, entre otros, es la perspectiva del usuario paciente la que fundamenta el curso de acciones a seguir cuando sus expectativas no son satisfechas, para lo cual es menester realizar cuestionarios periódicos o interrogatorios a los usuarios-pacientes a fin de corroborar su percepción sobre la características del servicio suministrado.<sup>2</sup>

La creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción que los pacientes obtienen de la atención de los servicios de salud, se debe que su evaluación nos provee información de gran utilidad para promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios.

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que

si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados.<sup>3</sup>

La satisfacción del paciente en relación con la prestación de servicios odontológicos es atribuido a muchos factores: experiencias previas con el trato recibido, duración de las citas, tiempo de espera en los servicios, la confianza en los operadores, así como a sus conocimientos, cuando conviene visitar al odontólogo y por qué, además de indagar factores de riesgo odontológico percibidos por los mismos pacientes. La decoración y la estructura de la clínica también tienen mucha importancia en la comodidad y la seguridad del paciente, así se considera que el aspecto físico de la clínica dental es imprescindible para tangibilizar su servicio.<sup>4</sup>

En todo tiempo y más aún hoy en día, producto de la globalización, existe una gran competitividad, por tanto nuestros pacientes son los usuarios a los que hay que dar toda nuestra atención, determinar qué podemos hacer para satisfacer sus necesidades, para lo cual es necesario saber qué es lo que quieren o esperan de la Odontología, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido al odontólogo, es decir analizar la actual situación de trabajo del odontólogo y en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer que factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.<sup>5</sup>



## **2.2 Delimitación**

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. <sup>6</sup>

Conocer el nivel de satisfacción del paciente es de vital importancia para el crecimiento y la prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral. Es un indicador de calidad de la atención que es de especial importancia para retener a los pacientes de bajos ingresos, que de manera poco frecuente solicitan los servicios de una clínica dental. <sup>7</sup>

Generalmente la evaluación del nivel de satisfacción del paciente se da mediante encuestas, que son instrumentos que constituyen una fuente de información para detectar problemas (sobre las necesidades, preferencias y valores que tiene el paciente respecto del servicio prestado) y oportunidades de mejora en el funcionamiento de cada área de la clínica dental. Conociendo esto, los beneficiarios serán los pacientes que se atiendan en la clínica, recibiendo un servicio odontológico de calidad.

Entonces, la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios debe ser una estrategia continua en salud, con la finalidad de obtener la excelencia en la atención proporcionada por los servicios de salud.

Los motivos expuestos, representan la razón por la cual considero importante el realizar la presente investigación para conocer cuál es la realidad, mediante encuestas de evaluación sobre el nivel de satisfacción del paciente adulto, como paso previo a la gestión de actividades y programas para mejorarla.

## **2.3 Formulación**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018 – I?

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general:**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018 – I.

### **2.4.2 Objetivos específicos:**

- Determinar el grado de confort de la Clínica de la FO de la UNMSM.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad a la clínica odontológica.
- Determinar la percepción de la tecnología usada para los tratamientos en la Clínica de la FO de la UNMSM.
- Identificar la empatía del operador percibida por el paciente adulto en la Clínica de la FO de la UNMSM.
- Conocer la percepción del manejo del dolor de los operadores en la Clínica de la FO de la UNMSM.
- Identificar el nivel de competencia técnica del operador percibida por el paciente adulto atendido en la Clínica de la FO de la UNMSM.
- Determinar la eficacia y resultados en el tratamiento percibidas por el paciente adulto en la Clínica de la FO de la UNMSM.
- Determinar la percepción de la infraestructura del paciente adulto atendido en la Clínica de la FO de la UNMSM.

## **2.5 Justificación**

Existen estudios sobre la evaluación del nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM, por lo que se observa la importancia de tener conocimiento de la satisfacción del paciente después de la atención odontológica como un elemento fundamental en la evaluación del servicio que brindamos, lo cual será de gran utilidad

metodológica para que más adelante se pueda realizar nuevas investigaciones y usarlas como una estrategia para el mejoramiento continuo de la Clínica odontológica de la UNMSM.

No debemos olvidar que la búsqueda de la calidad es la búsqueda de la satisfacción del paciente. Por ello hablamos de calidad cuando la estructura, recursos físicos y humanos, los procesos que realizamos y los resultados del acto odontológico cumplen con lo que el paciente espera de la atención, sus deseos, expectativas, gustos, necesidades y preferencias; y su medida mediante encuestas constituye una fuente de información para detectar problemas y oportunidades para formular políticas de mejoramiento en el funcionamiento de cada área de la clínica.

Por estos motivos, el presente estudio que tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018; considera que es importante conocer las expectativas y necesidades que tiene el paciente en cuanto al servicio de salud que recibió; para que de esta forma se proponga un plan de mejora de las condiciones de los servicios de atención de salud bucal de la Clínica Odontológica de la FO – UNMSM, la satisfacción del paciente atendido y el reconocimiento de ser un servicio odontológico de calidad; con el fin de obtener la excelencia en la atención proporcionada por el servicio, que a su vez contribuiría con el prestigio de la Clínica.

De esta manera podemos deducir que si logramos brindar un servicio de calidad odontológico que genere un alto nivel de satisfacción y superamos constantemente las expectativas de nuestros pacientes ellos nos sabrán corresponder con su preferencia, lealtad y hasta con recomendación.

## **2.6 Limitaciones**

La falta de confianza de los pacientes al momento de brindar sus datos personales y firmar el consentimiento informado.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes

**Betin A. y col. (2009) Colombia.** El objetivo del estudio fue determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de la atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Realizaron un estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. Tomaron una muestra de 292 historias clínicas seleccionadas en forma aleatoria simple. Las historias clínicas fueron de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y aceptaron colaborar en el estudio. Recolectaron los datos mediante una encuesta y estos se analizaron por frecuencias. Los resultados que obtuvieron fueron que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. En conclusión observaron que la satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibieron que los costos de los tratamientos fueron considerados económicos.<sup>8</sup>

**Torres G, León R. (2015) Perú.** El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014. Fue un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio

demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.<sup>9</sup>

**González H. (2004) Perú.** Este estudio se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM. Se realizó un estudio de tipo descriptivo de abordaje cuantitativo. La muestra estuvo constituido por 172 pacientes que recibieron atención odontológica. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta de preguntas cerradas. En los resultados se encontró un alto nivel de aceptación, catalogando a los servicios odontológicos de ésta clínica como buena y muy buena, en cuanto a infraestructura y equipamiento, como también con los tratamientos recibidos. Con respecto a la puntualidad en el tratamiento odontológico se mostraron insatisfecho. En general los pacientes estuvieron satisfechos con el trato recibido.<sup>10</sup>

**Bernuy L. (2005) Perú.** El estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención percibida por el usuario externo de la Clínica Central de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, es decir, de la atención odontológica. El estudio fue de tipo descriptivo, con una muestra de 100 pacientes que se le aplicó el cuestionario Servqual. Este cuestionario se basa en que la calidad, desde el punto de vista del paciente, está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido (expectativas - percepciones). Se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de empatía y proyección de seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33%

de los encuestados manifestaron estar “totalmente de acuerdo” con las características interrogadas. Finalmente se encontró un promedio Servqual global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones de confiabilidad y empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción.<sup>11</sup>

**Jacinto J. (2008) Perú.** El objetivo del estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de UNMSM. Este estudio fue de tipo descriptivo, con una muestra de 100 pacientes tomados por conveniencia. A estos pacientes se aplicó un cuestionario, basado en el modelo de Donabedian, el cual se fundamenta en las percepciones del usuario (paciente), considerando 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado. En la dimensión estructura los usuarios perciben el servicio como malo (46,5%), en la dimensión procesos, como bueno (53,9%); y en la dimensión resultado mayoritariamente como bueno (79,7%). En la percepción de calidad global fue considerado como buena (56.5%).<sup>12</sup>

**González K. (2008) Perú.** En estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Moche atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo desde el año 1993 hasta el año 2006. La muestra consistió en 252 usuarios, los cuales cumplieron con los criterios de selección a los cuales se les aplicó una encuesta con 12 ítems los cuales evalúan varios aspectos relacionados a la satisfacción de los pacientes. Se obtuvo como resultado que el 95.6% de los usuarios atendidos se encuentra en el nivel de altamente satisfecho y el 4.4% en el nivel medianamente satisfecho.<sup>13</sup>

**Rodríguez M. (2012) Perú.** El estudio tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 210 pacientes que recibieron atención durante el segundo semestre del año 2011. Se utilizó el

instrumento SERVQHOS modificado. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes. También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad objetiva como puntualidad en la atención (25.2%) y tiempo de espera (25.7%) son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular (71.4%). En la evaluación de satisfacción global, los pacientes se mostraron satisfechos con la atención (67.1%), a pesar de algunos factores con influencia negativa en la percepción de la calidad.<sup>5</sup>

**Vargas S. (2012) Perú.** El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna durante los meses Octubre a Diciembre del 2011, la muestra estuvo conformada por 290 usuarios mayores de edad atendidos en la Clínica Odontológica de la UNJBG utilizándose una ficha de recolección de datos validada por el investigador con la colaboración de un grupo de docentes de la clínica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Para la evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica se usó el formato validado propuesto por Agudelo y cols (Colombia, 2008)<sup>28</sup>, de estructura de tipo Likert, con preguntas y respuestas cerradas de valoración al servicio recibido en la Clínica odontológica. Se obtuvo como resultado que La mayoría de usuarios se sienten satisfechos (97,2%), mientras que sólo 2,0% manifiestan algún grado de insatisfacción.<sup>14</sup>

**López D. (2012) España.** El estudio tuvo como objetivo Describir el nivel de satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud para lo cual adapto al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire”. Se seleccionó una muestra consecutiva de pacientes que asistieron a la consulta de primeras visitas de la Clínica Odontológica de la Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad de Valencia y que fueron atendidos por los

alumnos del Máster de “Odontología Clínica Individual y Comunitaria”, hasta alcanzar un tamaño muestral de 236 pacientes. El estudio concluyó que los individuos de la muestra presentaron niveles de satisfacción buenos con la asistencia odontológica recibida. Los niveles de satisfacción a nivel global son superiores en las personas de más de 65 años respecto a las que presentan edades comprendidas entre 36 y 65 años y no existen diferencias respecto a sexo, lugar de residencia, frecuencia de visita al dentista y nivel de estudios.<sup>15</sup>

**Alfaro A. (2013) Perú.** El objetivo de estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo. La muestra consto de 184 pacientes entre hombres y mujeres obteniendo como resultado un nivel alto de satisfacción del 97,8%, medio en 2,2% no existiendo un nivel bajo de satisfacción con lo cual concluyo que la mayoría de pacientes atendidos en la clínica estomatológica presentan un alto nivel de satisfacción con la atención.<sup>16</sup>

**Bustamante W. (2015) Perú.** El propósito de esta investigación fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad; que sirvió para la evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.<sup>3</sup>

**Mamani A. (2017) Perú.** El objetivo de estudio fue determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017; la



población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas que consto en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en (alto, medio y bajo); y el resultado que se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión; que se categorizo en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho). Como resultado obtuvo un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción llegando a la conclusión que la mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017 presentan un alto grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada.<sup>17</sup>

**López O, Cerezo M, Paz A. (2010) Colombia.** El objetivo de estudio fue relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. Se seleccionaron por muestreo probabilístico sistemático 342 pacientes. Obtuvo como resultado que la mayoría de las personas (83%) reportó estar satisfecha con la atención odontológica, pero los pacientes insatisfechos se caracterizaron por usar prótesis total; considerar que las enfermedades orales pueden ser graves y los tratamientos costosos; reconocer que las enfermedades de los dientes afectan su autoestima y que les da miedo ir al odontólogo. Con la insatisfacción se relacionaron las características sociodemográficas, la ansiedad severa, el estado de salud general y dental, la susceptibilidad y los beneficios percibidos, la autoeficacia, el miedo al odontólogo, la facilidad para acceder a él, y la necesidad de asistir a la consulta por síntomas.<sup>18</sup>

**López J y col. (2013) Colombia.** El objetivo de estudio fue explorar los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia para lo cual realizaron encuestas telefónicas a 55 pacientes y ocho entrevistas a

profundidad. El 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio que obtuvieron fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención además que se concluyó que al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano.<sup>19</sup>

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1 Calidad**

#### **A. Concepto**

La raíz del término calidad es de origen griego Kalós, venía a significar conjuntamente bueno y bello y de ambos modos fue trasladado al latín como Qualitas, la cual los diccionarios la definen como el conjunto de cualidades que contribuyen en la manera de ser de una persona o cosa.<sup>10</sup>

Existen numerosas definiciones, todas ellas se han formado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.

La calidad es:<sup>16</sup>

- El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las expectativas del consumidor.
- El conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen (ISO 9004-2).
- El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer unas necesidades manifiestas o implícitas (UNE 66.901).
- El conjunto de todas las propiedades y características de un producto que son apropiadas para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado.

- El cumplimiento de las especificaciones, los requisitos del diseño del producto o servicio.
- El grado de adecuación de un determinado producto o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas.

También podemos definir "calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores." Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión"

Una visión actual del concepto de calidad en Marketing indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.<sup>6</sup>

## **B. Calidad en salud**

Los estudios señalan que el concepto de calidad no es una definición estática, permanente o perene, por el contrario, evoluciona conforme maduran y avanzan por un lado la atención médica y por otro los conceptos de calidad que se aplican a las diferentes organizaciones.<sup>19</sup>

El impulso de la teoría de la calidad en los servicios de salud empezó poco después de su inicio en los Estados Unidos y algunos países de Europa. Para muchos estudiosos del tema, el Dr. Avedis Donabedian fue el pionero que realmente se ocupó de estudiar y medir la calidad en los servicios de salud en estados Unidos y casi de manera paralela y con el apoyo de él, en México se inicia una corriente encabezada por el Dr. Enrique Ruelas Barajas en el Instituto Nacional de Salud Pública en la década de los 80's.<sup>20</sup>

El concepto de calidad en la atención médica de acuerdo a la definición de Avedis Donabedian es: “el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes”.

Donabedian plantea que la calidad de atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente. La calidad de atención es; entonces, un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, en este caso los pacientes, minimizando los riesgos en la prestación de los servicios.<sup>21</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos: <sup>22</sup>

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

El Ministerio de Salud (MINSA) del Perú reconoce que, la calidad en la prestación de salud es una preocupación fundamental en la gestión de estos, e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

El Dr. Héctor Aguirre Gas ha vinculado el término, de manera destacada a las expectativas de los pacientes, por ello, su definición de calidad en la atención a la salud es: “otorgar atención médica al paciente, con a) oportunidad, b) competencia profesional, c) seguridad y d) respeto a los principios éticos de la práctica médica,

que le permita satisfacer sus i) necesidades de salud y sus ii) expectativas”. Se puede identificar que este concepto incluye cuatro elementos del proceso (a, b, c, d) y dos de los resultados (i, ii); la estructura no se menciona en la definición pues se considera que es responsabilidad primaria de la institución, teniendo en cuenta que una estructura adecuada permite una atención de calidad, pero no la garantiza.<sup>23, 19</sup>

Cuando la definición de calidad la llevamos a la atención médica, es decir, al terreno de la salud, entonces debemos elegir el concepto que mejor se aplique al servicio de atención a la salud. Partamos de la definición de Crosby: debemos asegurarnos que cada paciente reciba lo establecido para su correcta atención, incluyendo los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lo que motivó su consulta médica o internamiento; sin menoscabo de optimizar los costos de atención.<sup>24, 19</sup>

### **C. Calidad en la atención odontológica**

La calidad se logra cuando se tienen en cuenta normas, procedimientos y técnicas que satisfagan las necesidades y expectativas del usuario, por lo tanto se puede decir que la percepción del usuario es la que determina la excelencia del servicio. De tal forma puede concluirse que la calidad no es un concepto absoluto sino relativo en el que los beneficios y los riesgos deberán ser medidos por estándar (asignación de valores a determinados indicadores que permitan medir), así la calidad resulta siempre un juicio comparativo.<sup>26</sup>

Una de las maneras de obtener la información que nos permita tomar decisiones sobre la calidad se conoce como el indicador de calidad.<sup>22</sup>

En odontología se debe partir por identificar dos facetas de la calidad en salud: la calidad técnica: “relacionada a los aspectos científicos y tecnológicos del tratamiento dental” y la denominada calidad

funcional: “como percibe el paciente que fue atendido, no solamente en el sillón dental sino durante todos los instantes e interfaces propias de nuestro servicio: atención telefónica, conversación en la recepción, interacción con el personal asistente, cómo evalúa el orden, limpieza, comodidad y decoración de nuestro local, etc.”<sup>27</sup>

Deming menciona que las estrategias para mejorar la calidad conducen hacia un decremento en los costos, debido a: la disminución en el número de eventos o procedimientos que deben repetirse por haberse realizado mal la primera vez; la disminución en los retrasos de proceso y procedimiento; a la mejor utilización de los recursos, entre otros. De aquí que, al mejorar la calidad y evitar así las situaciones que se han mencionado, necesariamente se tienda hacia un incremento en la productividad.<sup>28</sup>

Entonces, queda claro que cuando hablamos de Calidad en Salud y en Odontología, nos referimos a asuntos multifactoriales y además, que un principio elemental de la calidad es: confeccionar y distribuir bienes (productos y servicios) de un modo eficiente, buscando el denominado “cero error”. Porque los defectos le añaden un sobre costo al proceso. De dicho modo, se trata de brindar un servicio dental eliminando los defectos de la atención y de enfocarnos según los preceptos de la mejora continua (Kayzen).<sup>27</sup>

#### **D. Evaluación de la calidad en la atención odontológica**

Los esfuerzos para cambiar la calidad no son un lujo, ni en los países donde se considera que los recursos son escasos. El monitoreo y mejoramiento de la calidad son instrumentos de ahorro.

El objetivo de obtener una mejor calidad se ha convertido en una necesidad, debido a diferentes factores y también porque los profesionales de la salud tienen a su disposición ahora varios

mecanismos que les permiten evaluar la calidad de sus servicios e instrumentar los programas de mejoramiento.<sup>22</sup>

Cuando se quiere evaluar un servicio de salud hay que tener en cuenta que su eficacia está determinada por dos factores principales:

- Internos, del centro asistencial (humanos, físicos y técnicos) determinantes de la calidad
- Externos, relacionados con la constitución física y la capacidad intelectual de los pacientes, sus condiciones de vida, sus actitudes frente a la enfermedad y los servicios de salud.

La evaluación de la calidad a través de la opinión del usuario fortalece la metodología propia del control de calidad, considerando que la satisfacción del usuario es un buen indicador de resultado de la asistencia que ha recibido, es importante que al pretender analizar sus expectativas se utilicen métodos que nos aproximen al conocimiento de sus opiniones ya sean favorables o desfavorables y siempre con el objetivo de producir mejoras continuas a través del análisis de éstas. El escuchar la voz del paciente permite mejorar la calidad y su opinión es una gran oportunidad de mejorar la calidad de los servicios<sup>29</sup>

Para la evaluación de calidad en la atención odontológica el uso de las encuestas de la satisfacción del paciente, ha llegado a ser una herramienta cada vez más importante en la medición de la calidad, pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

### **3.2.2 Satisfacción**

#### **A. Concepto**

Originada etimológicamente en el latín “satisfactiōnis” palabra compuesta integrada por “satis” = bastante o suficiente y el verbo “facere” = “hacer”, la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la

gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte.<sup>10</sup>

Una breve referencia semántica permite encontrar como definición de satisfacción “valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón”.

La satisfacción nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad con el momento que vivimos, nos lleva a anhelar que nunca termine lo que está presente. La satisfacción es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados. El valor de la satisfacción está presente cuando hemos logrado algo, o cuando algo bueno ocurre a nuestro alrededor.

Como menciona Zas: la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea, etc.), y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.<sup>6</sup>

Siguiendo a Zas se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio” o no.<sup>17</sup>

## **B. Satisfacción del paciente**

La satisfacción del usuario representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. <sup>3</sup>



La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.<sup>2</sup>

Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá.

Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados.<sup>30</sup>

▪ **Importancia de satisfacer a los pacientes**

La investigación y reflexión sobre satisfacción del paciente, que emerge como un resultado del cuidado médico, es una tarea relevante que permite poner en evidencia los siguientes asuntos, señalados por autores como Del Banco y Daley, Dimatteo, Donovan, y Dwyer (citados por Sitzia y Wood [7]):

- Las necesidades sentidas por el paciente
- Su búsqueda de atención
- Las condiciones asistenciales a donde acude para recibirla
- Su disposición a pagar por ella
- Que siga o no las instrucciones del prestador sobre el uso correcto del tratamiento
- Que continúe o no usando el tratamiento

- Que regrese o no al prestador de servicios
- Que recomiende o no los servicios a los demás.

La satisfacción del paciente es de vital importancia para el crecimiento y la prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral. Es un indicador de calidad de la atención que es de especial importancia para retener a los pacientes de bajos ingresos, que de manera poco frecuente solicitan los servicios de una clínica dental.<sup>2</sup>

Los estudios de satisfacción del paciente pueden ofrecer una idea de las fortalezas y debilidades del medio de atención y de que factores influyeron o influirán en el nivel de satisfacción en el entorno de la atención para la salud. Las clínicas que adoptan estrategias de maximizar la satisfacción de los pacientes, alcanzan una ventaja competitiva que son vitales.<sup>3</sup>

La evidencia sugiere que los esfuerzos para mejorar serán premiados por pacientes más satisfechos quienes serán más probables de permanecer como clientes y quizá, más fácilmente acepten el tratamiento. Los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento y esto produce mejores resultados clínicos, es menos probable que los pacientes satisfechos abandonen el tratamiento, es más probable que ellos recomienden a sus amigos y parientes por el servicio recibido y es más probable que tengan la intención de regresar con el proveedor de salud o institución. Los pacientes que probablemente regresen son considerados leales y ellos son un recurso de gran valor para la práctica.<sup>10</sup>

Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la

realidad tenemos que conocer como la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo la atención odontológica.<sup>30</sup>

- **Evaluación de la satisfacción del paciente**

El concepto de calidad se asocia a satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario. En la actualidad la medida de la satisfacción de los usuarios/pacientes con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios.<sup>3</sup>

La satisfacción del paciente /usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y la calidad de sus intervenciones; su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades.

El objetivo de la calidad global es satisfacer las necesidades de los usuarios. Un profesional o una institución sanitaria competente podrá lograr este objetivo porque satisfacerá adecuadamente las necesidades del usuario. El conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones.<sup>3</sup>

El MINSA recomienda la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo permitiendo consolidar una cultura de calidad basada en el usuario. Las acciones de mejora continua deben expresar el mejoramiento de la atención en los establecimientos de salud.<sup>30</sup>

- **Relación entre calidad y satisfacción**

El concepto de calidad se asocia a satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario. En la actualidad la medida de la satisfacción de los usuarios/pacientes con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios.

La diferencia entre calidad del servicio y satisfacción no está del todo clara, si bien se ha generalizado la idea de que la primera se obtiene tras una larga y completa evaluación, mientras que la segunda es la medida de una transacción específica. El debate de los años noventa se centraba en si la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugieren, a partir de sus trabajos empíricos, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es un antecedente de la calidad. Sin embargo, la aproximación que estimamos más adecuada considera una relación dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad.<sup>3</sup>

### **3.2.3 Paciente**

#### **A. Concepto de paciente**

El paciente es la razón de ser de los servicios de salud. Es el centro sobre el que gira el accionar de la organización. El objetivo final de la institución de salud es satisfacer plenamente y con calidad las necesidades del paciente. El respeto y cuidado con que se prestan los servicios comprende el grado de participación del paciente en la toma de decisiones sobre su atención y la sensibilidad hacia sus expectativas y necesidades.<sup>8</sup>

Resulta muy difícil determinar qué aspectos son los más importantes para cada paciente, pero sí que podemos intuir qué valora, por encima de otras cosas, un grupo determinado de pacientes. No debemos olvidar que siempre corresponde al paciente determinar si las condiciones que rodearon la intervención fueron acertadas o si el proceso podía haber estado mejor organizado para que él se sintiera más cómodo.

Conseguir mejorar la calidad significa conocer las necesidades y expectativas de los pacientes y saber convertirlas en requisitos y en objetivos asistenciales. Se trata, en definitiva, de reorientar los procesos para que incorporen el punto de vista del paciente.

#### **3.2.4 Clínica Odontológica de la UNMSM**

La Facultad de Odontología de la UNMSM presenta una Clínica odontológica especializado en tratamientos odontológicos y problemas de salud bucal de todas las edades.

En la Clínica odontológica se distribuyen los alumnos de pre – grado y otra de post – grado, donde se presta servicios integrales de salud bucodental en respuesta a los problemas y necesidades de la población.

Esta Clínica odontológica, en pos de cuidar la salud bucal de la población, presta servicios en las clínicas de odontopediatría, cirugía, imageneología, consultas en la clínica integral dentro del campo odontológico, y también programas de promoción, prevención y atención de la salud para mejorar el nivel de vida de los pacientes.

La Clínica de Pre-grado es un espacio en el que los alumnos de la carrera, y bajo la supervisión de los docentes capacitados por especialidades de la profesión, brindan atención y ofrecen los servicios de restauraciones,

extracciones, limpieza dental, endodoncia, ortodoncia preventiva e interceptiva, tratamiento de encías y radiografías, entre otros.

Todos estos procedimientos de atención odontológica en la clínica se llevan a cabo con la participación activa de los estudiantes que cursan desde el tercer año de enseñanza práctica en la Facultad de Odontología.

Estos procedimientos se realizan como prácticas pre profesionales, aplicando los conocimientos teóricos y prácticos recibidos en las aulas de clase sobre el cuidado dental de los pacientes, bajo la supervisión y control de estos trabajos por los docentes asignados a esta labor, quienes cuentan con una especialidad clínica.

La clínica de pre – grado consta con diversos ambientes clínicos; en el primer nivel (sótano) se puede encontrar una clínica de diagnóstico que se encarga de la atención de los pacientes nuevos y su derivación a los diferentes ambientes de la facultad según el diagnóstico que se les brinde, también encontramos clínicas destinadas a la atención de pacientes periodontalmente comprometidos y/o necesidad de colocación de implantes dentales además de una clínica radiología que brinda servicio a pregrado, post grado y al público en general.

En el segundo nivel se encuentra las clínicas que brindan servicios integrales (cariología, endodoncia, prótesis, etc.) a los pacientes adultos; en la clínica quirúrgica se realizan procedimientos de extracciones simples, complejas; cirugías pre protésicas, para protésicas y cualquier otro que no sea de necesidad hospitalaria; también se encuentra la clínica de servicio de atención rápido que funciona en casos excepcionales para atender urgencias estomatológicas.

En el tercer nivel se encuentra la clínica de odontopediatría donde se brinda atención a niños de manera integral y en ortodoncia preventiva e interceptiva.

La facultad también cuenta con los servicios de archivo de historias clínicas y perifoneo, laboratorio dental, y la oficina del CEUPS.

La Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos depende del CEUPS (centro de extensión universitaria y proyección social) que a su vez reporta directamente al Decanato y/o Consejo de Facultad y para la parte financiera directamente con la Dirección Administrativa.

### **3.3 Definición de términos**

- **Nivel de Satisfacción del paciente**

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.<sup>10</sup>

- **Calidad de atención en salud**

Es el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar y satisfacción del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.<sup>5</sup>

- **Paciente**

En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud. Es un ser humano, que además de tener derecho a la atención y a la salud, también tiene el derecho a ausentarse de sus actividades habituales y responsabilidades, tal como lo obliga, en cumplimiento de las recomendaciones médicas, el cuidado de la enfermedad.<sup>17</sup>

- **Calidad**

Es la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y

la satisfacción del usuario. También podemos definir calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio restado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores.<sup>3</sup>

### **3.4 Hipótesis**

El paciente adulto se encuentra satisfecho de la atención en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018– I.



### 3.5 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Tipo	Escala	Valor
Nivel de Satisfacción	Es la respuesta expresada por el paciente sobre como aprecia su entorno	Confort	Preguntas 1 – 3	Cualitativo	Ordinal	5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3= Indiferente 2=En desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo
		Accesibilidad	Preguntas 4 – 6			
		Tecnología	Pregunta 7			
		Empatía	Preguntas 8 – 9			
		Manejo del dolor	Pregunta 10			
		Competencia técnica	Preguntas 11 – 12			
		Eficacia y resultados	Preguntas 13 – 14			
		Infraestructura	Preguntas 15 – 16			
Edad	Tiempo que ha vivido una persona	Edad cronológica	Documento de identidad	Cualitativo	Ordinal	18 – 40 41 – 60 61 a más
Género	Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo	Fenotipo	Características fisiológicas	Cualitativo	Nominal	Masculino Femenino
Nivel educativo	Es el grado de aprendizaje que adquiere una persona a lo largo de su formación	Grado de instrucción	Nivel de estudios alcanzados	Cualitativo	Ordinal	Sin estudios Primaria Secundaria Superior

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1 Tipo de investigación**

Es un estudio observacional, transversal, prospectivo según inicio del estudio en relación a la ocurrencia de los hechos, de diseño descriptivo.

### **4.2 Población y muestra**

#### **▪ Población**

La población estuvo constituida por 500 pacientes adultos atendidos en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM, durante el primer semestre académico del año 2018 – I.

#### **▪ Muestra**

El tipo de muestreo que se realizó fue no probabilístico por conveniencia. La muestra estuvo constituida por 150 pacientes que recibieron tratamiento odontológico en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el primer semestre académico del año 2018 - I, y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

#### **▪ Criterios de inclusión**

Fueron incluidos en el estudio

- Pacientes de 18 años a más.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.
- Pacientes que sean atendidos por operadores del tercer, cuarto o quinto año.
- Pacientes que sean atendidos como mínimo en dos citas cumplidas, en el momento de la aplicación del cuestionario.

#### ▪ **Criterios de exclusión**

Fueron excluidos en el estudio

- Pacientes que presenten alguna enfermedad mental perceptible que le imposibilite comunicarse y/o contestar con exactitud y veracidad.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que se atienden una sola vez.

#### **4.3 Procedimientos y técnica**

Se presentó el Proyecto de Investigación a la Oficina de Asesoría y Orientación al Estudiante (AYOE) de la Facultad de Odontología, para que posteriormente sea evaluado por los Jurados de Revisión de proyecto. Los jurados al aprobar la investigación, también se presentó el proyecto al Centro de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria (CERSEU), para solicitar la autorización para la ejecución de la investigación.

En la presente investigación se aplicó el método de la encuesta con la técnica de cuestionario individual a los pacientes adultos atendidos en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM, para lo cual se utilizará un cuestionario de la investigación del autor Bustamante, W. (2015).<sup>3</sup>

Se le entregó un consentimiento informado a los pacientes adultos atendidos en la Clínica, donde se le dará a conocer al paciente que la referida encuesta será anónima y que el cuestionario será completado para una investigación. (Ver anexo N°1)

Luego de haber absuelto las interrogantes sobre su participación en la investigación, los que estuvieron de acuerdo en participar del estudio firmaron el consentimiento informado.

Posteriormente se les entregó en la sala de espera de las clínicas, el cuestionario que consta de 16 preguntas referidas a las 8 dimensiones que se plantean en el estudio, el encuestador estuvo presente asegurar que todas las preguntas sean resueltas. (Ver anexo N°3).

El proceso tomo un tiempo de 5 a 7 minutos aproximadamente por paciente.

▪ **Descripción del instrumento**

El instrumento que se utilizó es un cuestionario de preguntas sobre Nivel de Satisfacción en la Atención Dental, elaborado por el autor Wilson Edison Bustamante Sandoval en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo, para optar el título de Cirujano Dentista en el año 2015.<sup>3</sup>

La validez de contenido del instrumento fue dada a través de juicio de tres expertos en el tema: C.C.H; C.V.G y P.S.W.

Para determinar la confiabilidad o consistencia interna del instrumento que se utilizó, se aplicó una prueba piloto a 15 pacientes de la FO de la UNMSM, y posteriormente se midió mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, encontrándose que presenta un valor 0.832 lo que da una alta confiabilidad. (Anexo 4).

El cuestionario consto de tres partes, que se detallan a continuación:

**Primera parte**

Relacionado con la introducción, donde se detalla el motivo de la investigación y las instrucciones para el llenado de la encuesta.

**Segunda parte**

Relacionado a los datos filiativos como: edad, sexo, nivel educativo, fecha.

**Tercera parte**

Con respecto al cuestionario propiamente dicho, con preguntas relacionadas con las 8 dimensiones, que se mencionan a continuación:

### **Dimensión Confort**

1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda
2. No suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica
3. Como paciente se siente bien informado en la clínica

### **Dimensión Accesibilidad**

4. Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible
5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía
6. Cree Ud. que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados

### **Dimensión Tecnología**

7. La clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología

### **Dimensión Empatía**

8. Su dentista es atento y amable con Ud.
9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo

### **Dimensión Manejo del Dolor**

10. Considera que su dentista le realiza los tratamientos sin ocasionarle dolor

### **Dimensión Competencia Técnica**

11. Considera que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos
12. Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso

### **Dimensión Eficacia y Resultados**

13. Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados
14. Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica

### **Dimensión Infraestructura**

**15.** Cree Ud. que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas

**16.** La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado

Se asignó un valor numérico a las proposiciones de 5 a 1, usando la escala de Likert:

**Cuadro N°01**  
**Valor numérico a las proposiciones usando la escala de Likert**

Proposiciones				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Así tenemos:

Totalmente de acuerdo: Cuando es de su completo agrado porque cubre todas sus necesidades o expectativas como persona y paciente, y ejerce sus funciones elevando el prestigio de la institución que le brindó atención.

De acuerdo: Cuando no es de su total agrado, pero tampoco considera que esté mal porque de todas maneras éste cubre sus necesidades y expectativas como paciente.

Indiferente: Cuando le permite cubrir solo sus necesidades prioritarias (necesidades fisiológicas, de seguridad y pertenencia) y expectativas como persona y paciente, ejerce sus funciones tratando de mantener el prestigio del servicio de salud.

En desacuerdo: Cuando no es de su agrado porque no cubre sus necesidades primordiales y expectativas como persona y paciente, y ejerce sus funciones con poco interés en el prestigio de la clínica que le brindó la atención.

Totalmente en desacuerdo: Cuando es de su total desagrado, porque no le permite cubrir todas sus necesidades y expectativas como persona y paciente, ejerce sus funciones sin importarle la clínica que le brindó atención odontológica, puede que intente desprestigiar el servicio, en el cual fue muy mal atendido.

A continuación se agrupará el Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM y de acuerdo a la media del puntaje obtenido en cada pregunta en los intervalos correspondientes al Cuadro N° 02.

**Cuadro N° 02**  
**Escala de medición Nivel de satisfacción del paciente adulto**  
**atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**  
**de acuerdo a las medias**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Escala de medias</b>
Totalmente satisfecho	4.01 a 5.00
Satisfecho	3.01 a 4.00
Indiferente	2.01 a 3. 00
Insatisfecho	1.01 a 2.00
Totalmente insatisfecho	0.00 a 1.00

#### **4.4 Procedimientos de datos**

Después de recolectar toda la información a través de las encuestas que se realizaron, se evaluó cada ficha para poder verificar que haya habido un correcto llenado de datos. Todo esto se realizó en una Laptop en su versión de acceso; y en el programa de Microsoft Excel 2010 se almacenó todos los datos que fueron obtenidos posteriormente a su manipulación con los fines estadísticos.

El procesamiento de datos se llevó a cabo en una Laptop de marca HP, procesador Intel Core i3 – 2328M (2.2 GHz), memoria de 4GB DDR3, disco duro de 500GB, con un sistema operativo de Windows 8 (64 Bits); donde se

instalará el programa de computación estadístico: SPSS versión 22.0 en español, y se procesará una base de datos, y con ello la elaboración de las tablas y gráficos.

#### **4.5 Análisis de Resultado**

La información recolectada fue analizada con el programa estadístico SPSS en su versión 22.0; en la cual se llevó a cabo estadística descriptiva. También se llevó a cabo estadística inferencial y los resultados de las pruebas estadísticas descriptivas, como inferenciales son expresadas mediante tablas y gráficos que representan la frecuencia y porcentaje de los resultados.

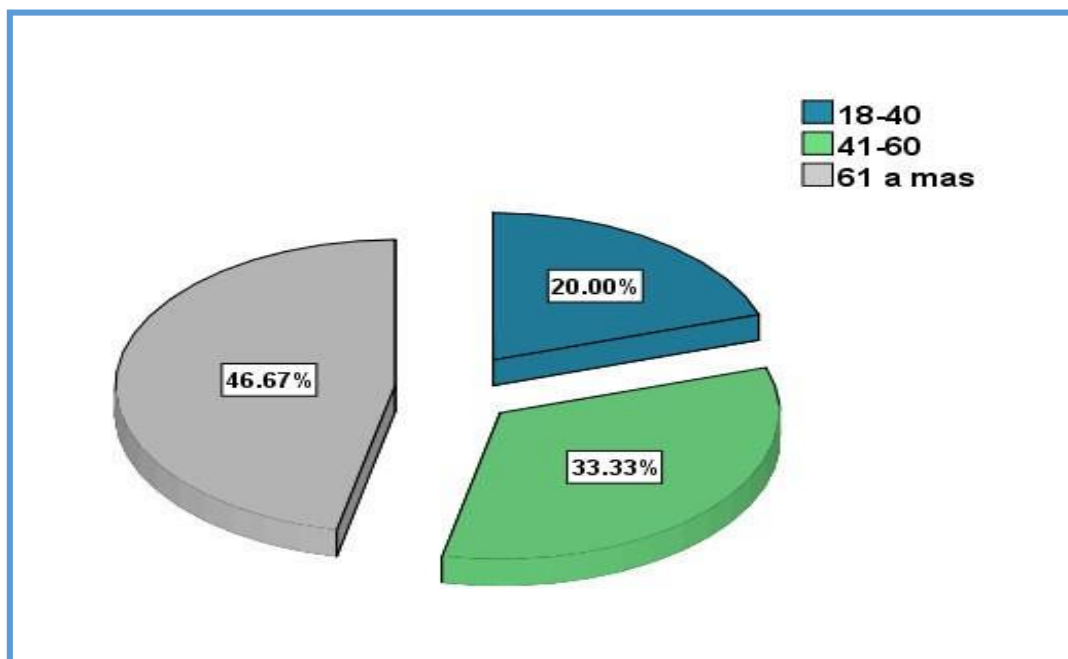


## **V. RESULTADOS**

**Tabla N°01**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según edad**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	30	20.0%
	50	33.3%
	70	46.7%
	150	100.0%

En la tabla N°01, se observó que los pacientes estuvieron constituidos por 150 (100%), se encontró que un 46.7% (70) de la muestra representan al rango de 61 a más años, un 33.3% (50) representan al rango 41 – 60 años y un 20.0% (30) representan al rango 18 – 40 años.

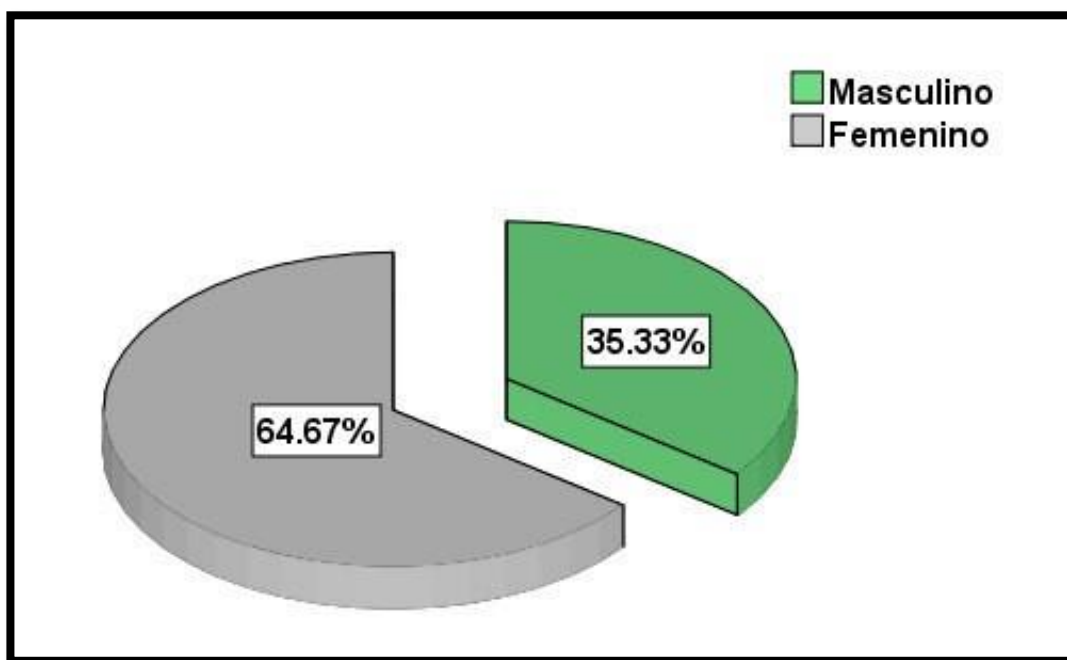


**Gráfico N°01**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según edad**

**Tabla N°02**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según sexo**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	53	35.3%
Femenino	97	64.7%
Total	150	100.0%

En la tabla N°02 se aprecia la distribución de los pacientes según sexo, que participaron del estudio. Se encontró que un 64.7% (97) de la muestra representan al sexo femenino, y un 35.3% (53) representan al sexo masculino.

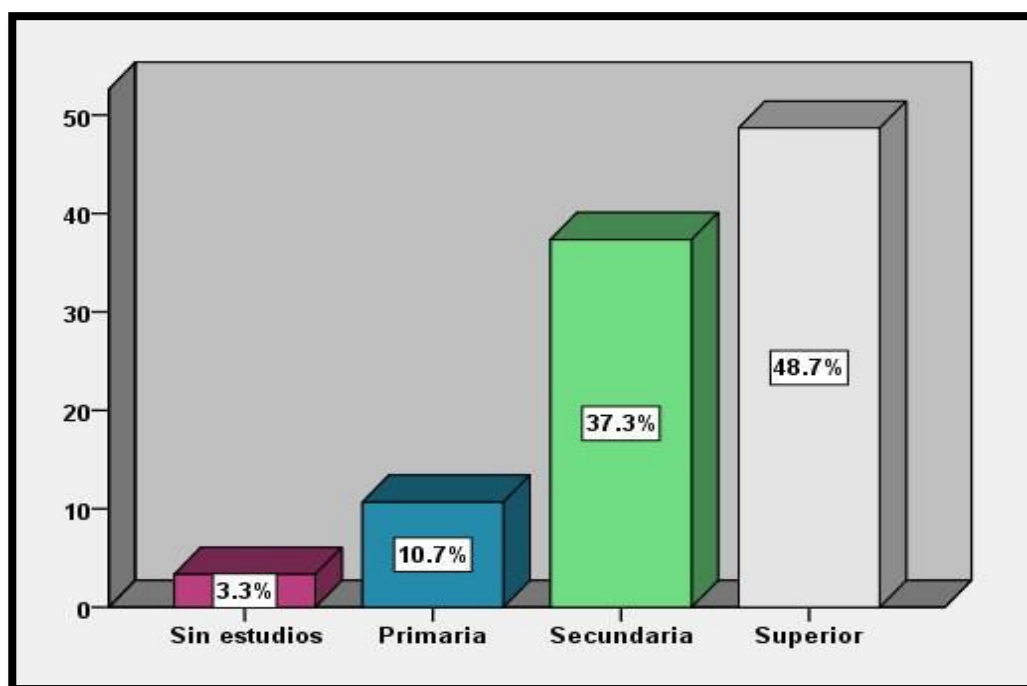


**Gráfico N°02**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según sexo**

**Tabla N°03**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según su nivel educativo**

NIVEL EDUCATIVO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin estudios	5	3.3%
Primaria	16	10.7%
Secundaria	56	37.3%
Superior	73	48.7%
Total	150	100.0%

En la tabla N°03, se observó que el nivel educativo de los pacientes en su mayor valor se representan en un 48.7% (73) por un nivel superior, seguido de un 37.3% (56) con nivel educativo secundaria, un 10.7% (16) de nivel primaria, y por último un 3.3% (5) que representan a pacientes que no tuvieron estudios.

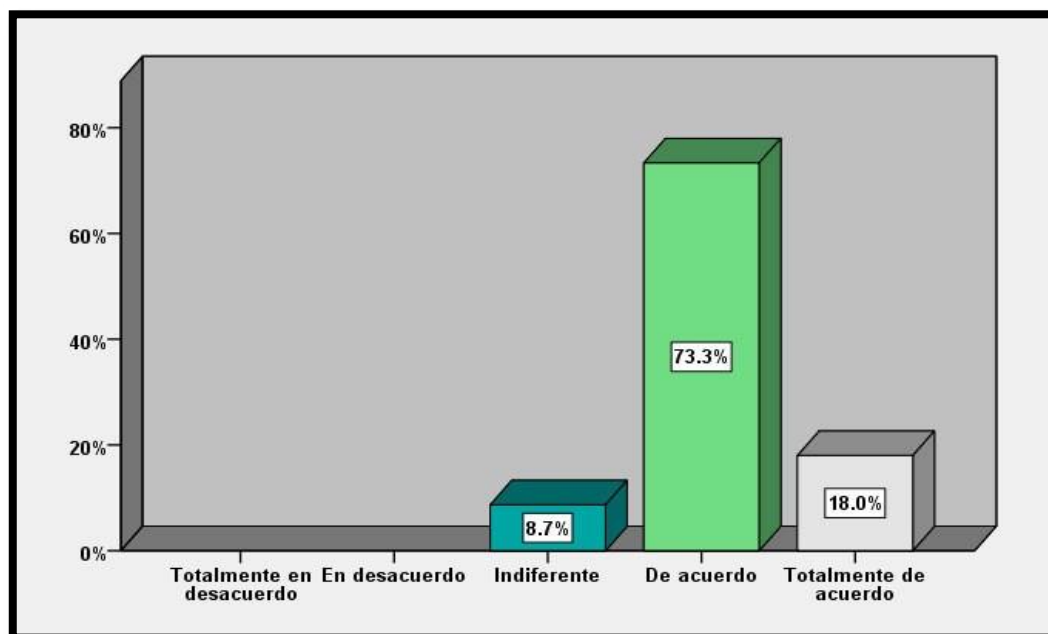


**Gráfico N°03**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según su nivel educativo**

**Tabla N°04**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM nivel de satisfacción**

	TOTALMENTE INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO	TOTAL
Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica odontológica de la UNMSM, año 2018-I	0%	0%	8.7%	73.3%	18%	100%

En la tabla N°04 se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de los pacientes es de predominancia el de “satisfecho” con un 73.3%. También se obtuvo un 18% quienes estaban “totalmente satisfecho” y por último con un 8.7% que estuvieron “indiferente”. Con relación a “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho” se obtuvo valores de 0.

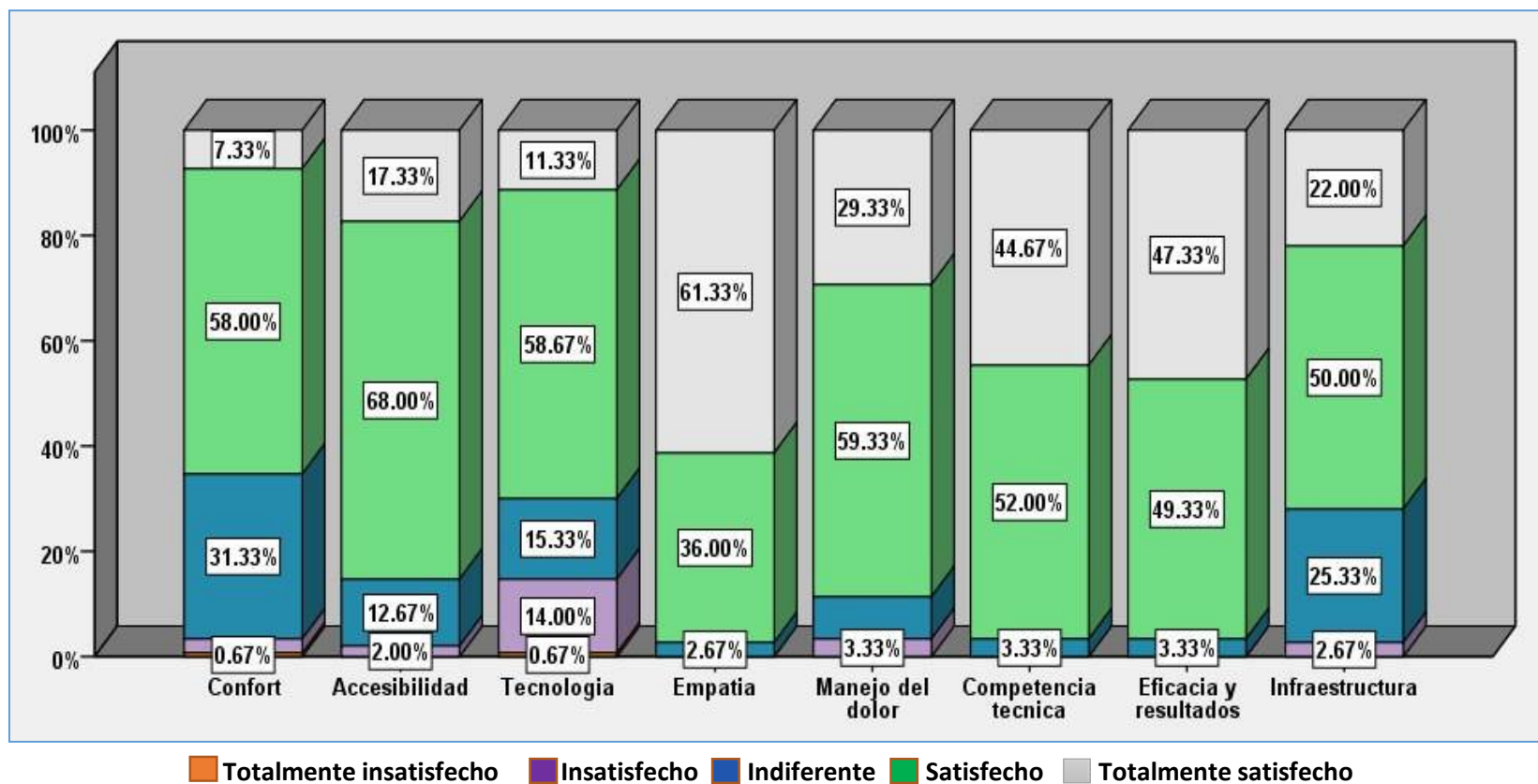


**Gráfico N°04**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM nivel de satisfacción**

**Tabla N°05**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según dimensiones**

Dimensión	TOTALMENTE INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO	TOTAL
1. Grado de confort de la Clínica	0.7%	2.7%	31.3%	58%	7.3%	100%
2. Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad a la clínica	0%	2%	12.7%	68%	17.3%	100%
3. Percepción de la tecnología usada para los tratamientos en la clínica	7%	14%	15.3%	58.7%	11.3%	100%
4. Empatía del operador percibida por el paciente adulto en la Clínica	0%	0%	2.7%	36%	61.3%	100%
5. Percepción del manejo del dolor de los operadores en la Clínica	0%	3.3%	8%	59.3%	29.3%	100%
6. Nivel de competencia técnica del operador percibida por el paciente adulto atendido en la Clínica	0%	0%	3.3%	52%	44.7%	100%
7. Eficacia y resultados en el tratamiento percibidas por el paciente adulto en la Clínica	0%	0%	3.3%	49.3%	47.3%	100%
8. Percepción de la infraestructura del paciente adulto atendido en la Clínica	0%	2.7%	25.3%	50%	22%	100%

En la tabla N°05 con respecto a las dimensiones, empatía obtuvo uno de los mayores valores con un 61.3% con “totalmente satisfecho”; seguido de las otras dimensiones de accesibilidad 68%, manejo del dolor 59.3%, tecnología 58.7%, confort 58%, competencia técnica 52%, infraestructura 50%, eficacia y resultados 49.3%, todos estos “satisfecho”.



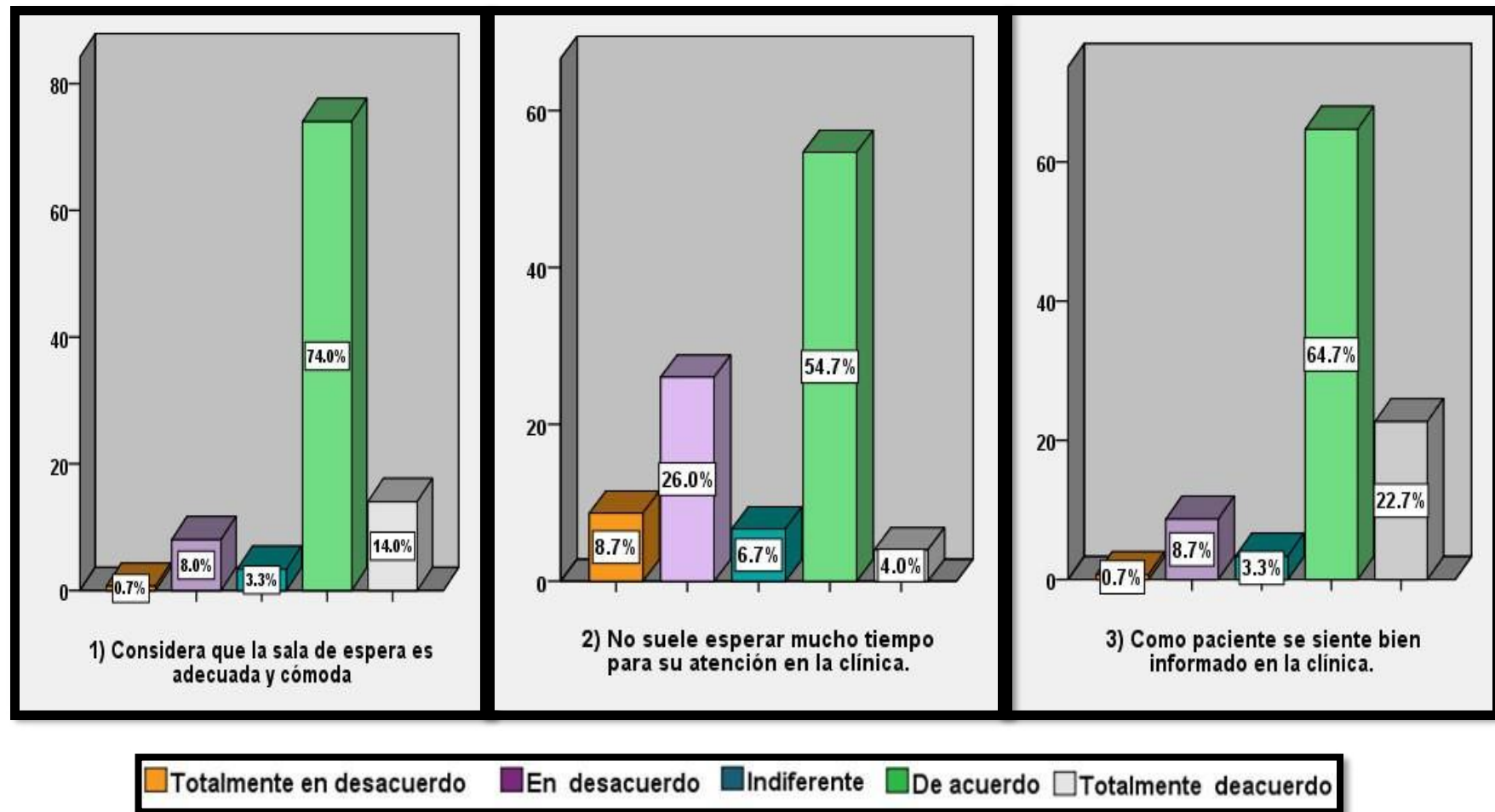
**Gráfico N°05**  
**Pacientes encuestados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM según dimensiones**

**Tabla N°06**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el confort de la**  
**Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda	0.7%	8%	3.3%	74%	14%	100%
2. No suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica	8.7%	26%	6.7%	54.7%	4%	100%
3. Como paciente se siente bien informado en la clínica	0.7%	8.7%	3.3%	64.7%	22.7%	100%

En la tabla N°06, a la pregunta “Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda” el 74 % tuvo como respuesta “De acuerdo” y el 14% “Totalmente de acuerdo”. A la siguiente pregunta “Suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica” el 54.7% contestó “De acuerdo” y el 26% “En desacuerdo”. Por último a la pregunta “Como paciente se siente bien informado en la clínica” el 64.7% respondió “De acuerdo” y el 22.7% “Totalmente de acuerdo”.





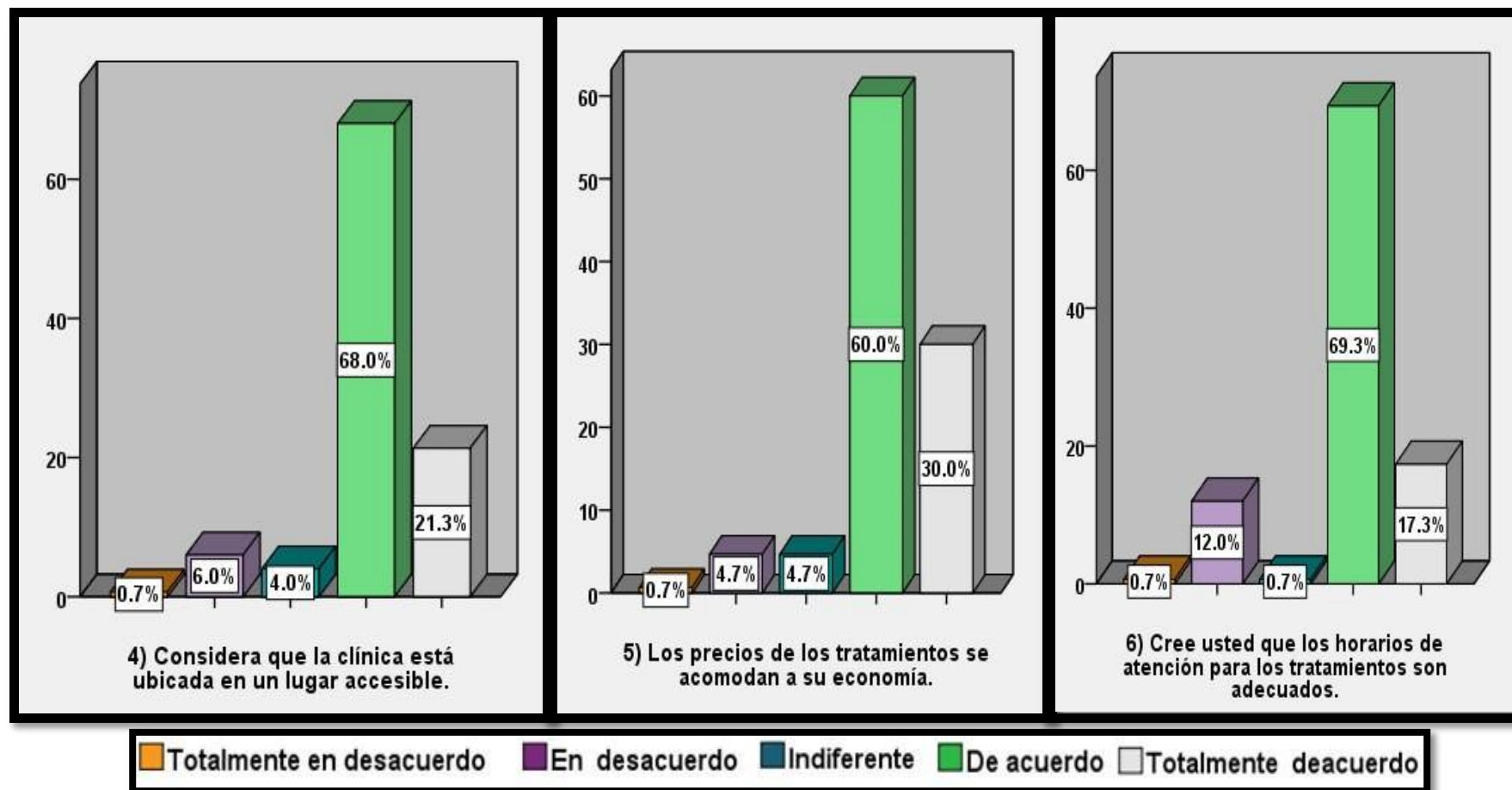
**Gráfico N°06**

**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el confort de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

**Tabla N°07**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la accesibilidad de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
4. Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible.	0.7%	6%	34%	68%	21.3%	100%
5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía.	0.7%	4.7%	4.7%	60%	30%	100%
6. Cree usted que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados.	0.7%	12%	0.7%	69.3%	17.3%	100%

En la Tabla N°07; de acuerdo a la pregunta “Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible” el 68 % estuvo “De acuerdo” y el 34% “Indiferente”. En la pregunta “Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía” el 60% respondió “De acuerdo” y el 30% “Totalmente de acuerdo”. En la última pregunta “Cree usted que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados” el 69.3% consideraron “De acuerdo” y el 17.3% “Totalmente de acuerdo”.



**Gráfico N°07**

**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la accesibilidad de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

**Tabla N°08**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la tecnología de la**  
**Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
7. La clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología.	0.7%	14%	15.3%	58.7%	11.3%	100%

En la tabla N° 08, como respuesta a la pregunta “La clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología” se obtuvo que el 58.7 % se encontró “De acuerdo” y el 15.3% “Indiferente”.

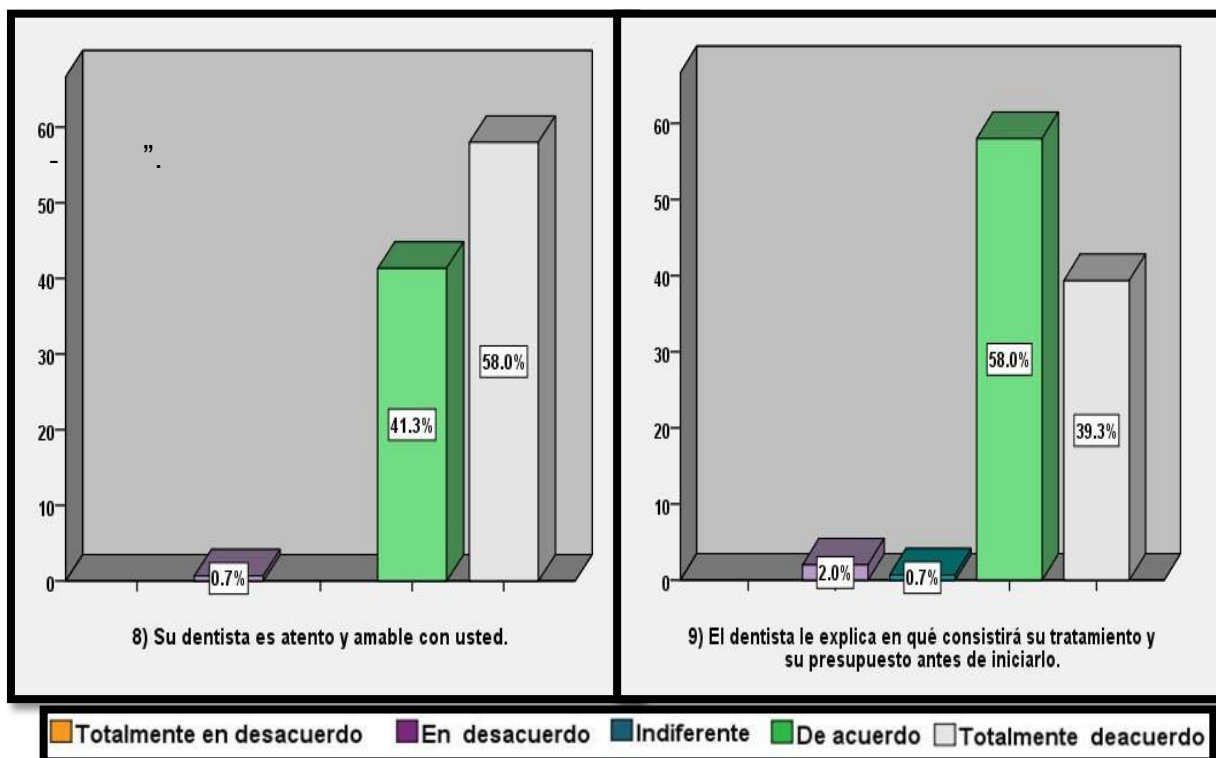


**Gráfico N°08**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la tecnología de la**  
**Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

**Tabla N°09**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la**  
**empatía en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
8. Su dentista es atento y amable con usted.	0%	0.7%	0%	41.3%	58%	100%
9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.	0%	2%	0.7%	58%	39.3%	100%

En la tabla N°09, a la pregunta “Su dentista es atento y amable con usted” el 58% respondió estar “Totalmente de acuerdo” y el 41.3% “De acuerdo”, y a la pregunta “El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo” el 58% representó a “De acuerdo” y el 39.3% “Totalmente de acuerdo”.

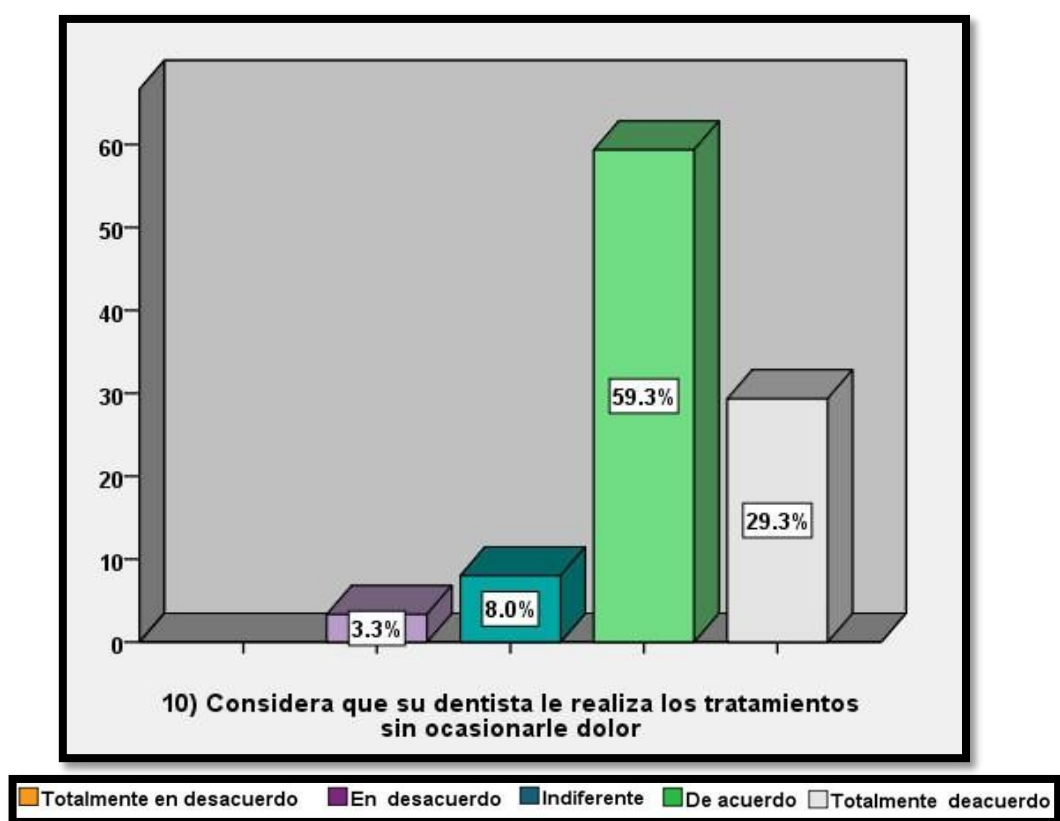


**Gráfico N°09**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la empatía en la**  
**Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

**Tabla N°10**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el manejo del dolor**  
**en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
10.Considera que su dentista le realiza los tratamientos sin ocasionarle dolor	0%	3.3%	8%	59.3%	29.3%	100%

En la tabla N° 10, en la pregunta “Considera que su dentista le realiza los tratamientos sin ocasionarle dolor” el 59.3% respondió “De acuerdo” y el 29.3% “Totalmente de acuerdo”.

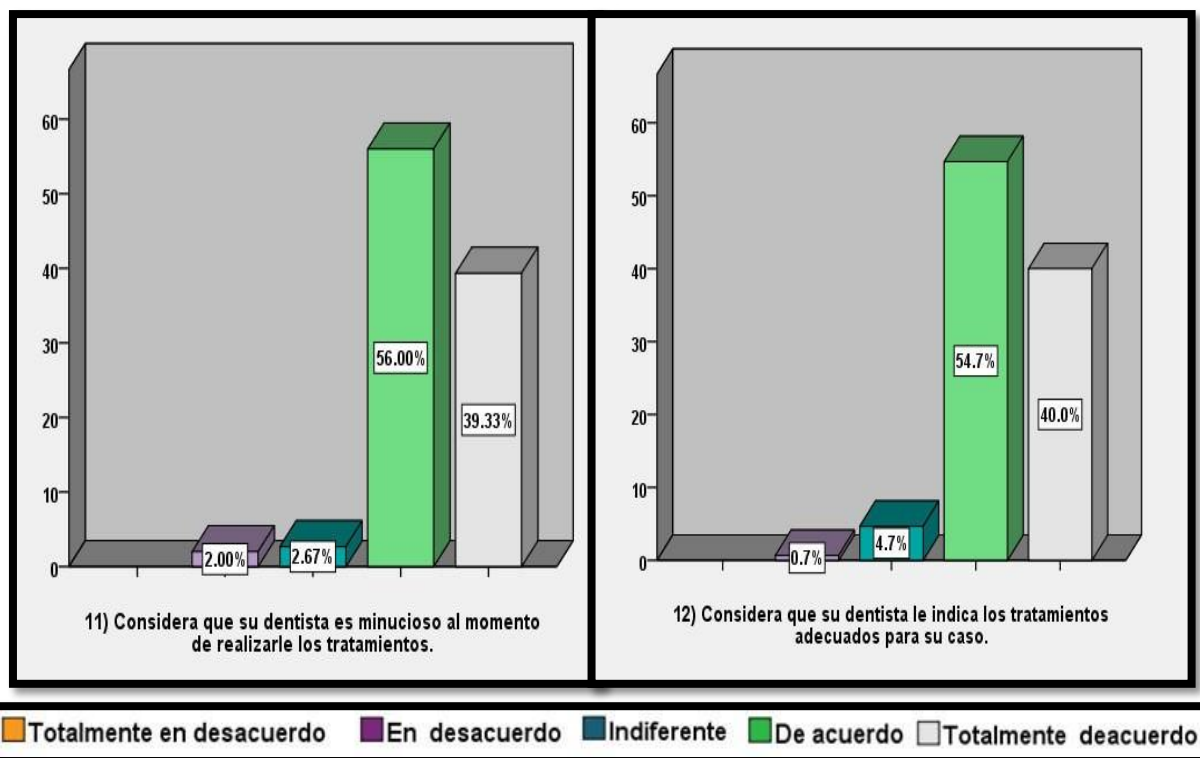


**Gráfico N°10**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el manejo del dolor**  
**en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

**Tabla N°11**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la competencia técnica en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
11. Considera que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos.	0%	2%	2.7%	56%	39.3%	100%
12. Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso.	0%	0.7%	4.7%	54.7%	40%	100%

En la Tabla N°11, se encontró en la pregunta “Considera que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos” el 56 % respondió “De acuerdo” y el 39.3% “Totalmente de acuerdo”. En la pregunta “Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso” el 54.7% se mostró “De acuerdo” y el 40% “Totalmente de acuerdo”.



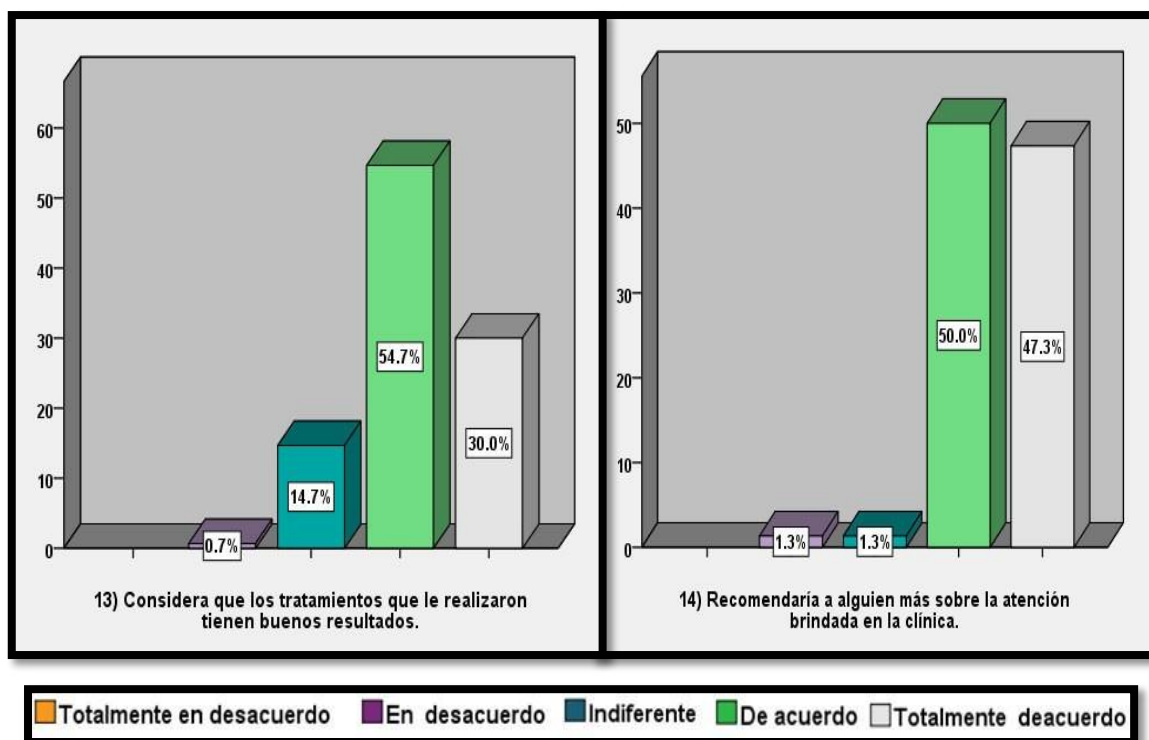
**Gráfico N°11**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la competencia técnica en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**



**Tabla N°12**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la eficacia y resultados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
13. Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados.	0%	0.7%	14.7%	54.7%	30%	100%
14. Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica.	0%	1.3%	1.3%	50%	47.3%	100%

En la tabla N°12, a la pregunta “Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados” el 54.7 % contestó “De acuerdo” y el 30% “Totalmente de acuerdo”, y a la pregunta “Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica” el 50% contestó “De acuerdo” y el 47.3% “Totalmente de acuerdo”.

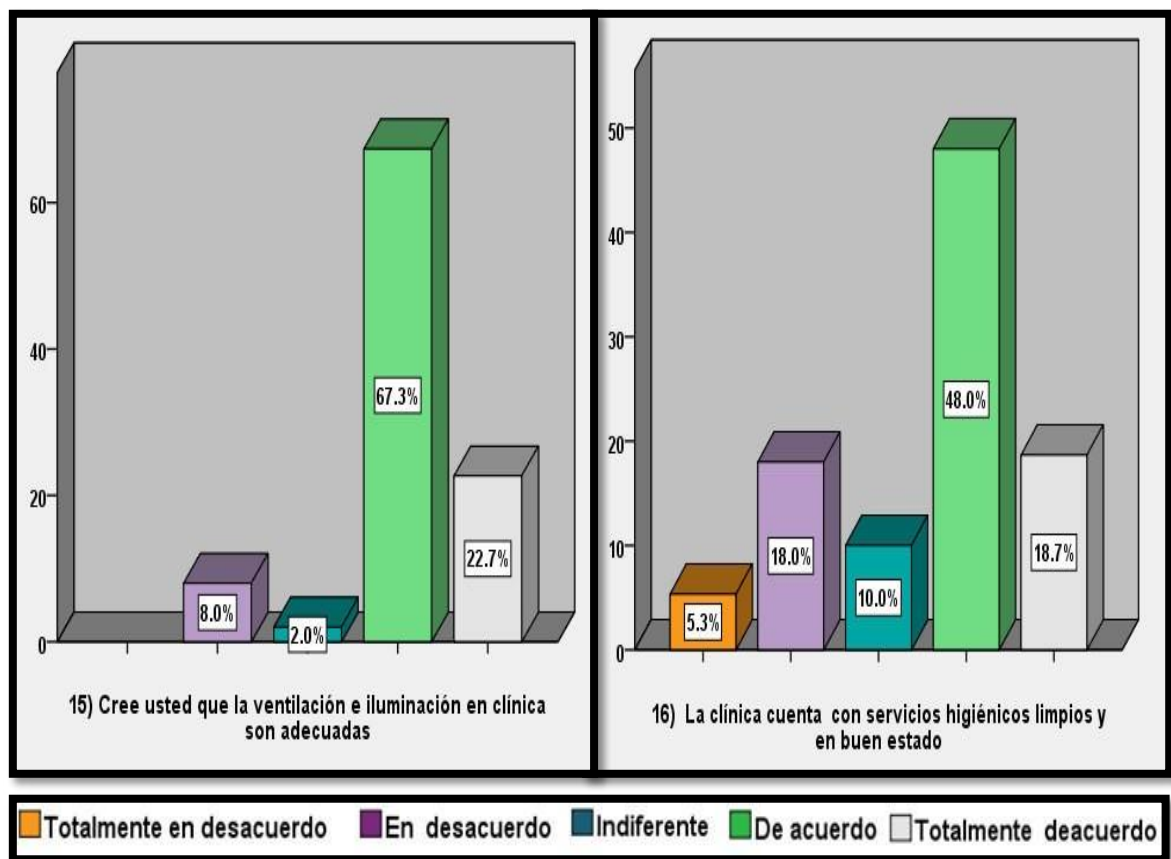


**Gráfico N°12**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la eficacia y resultados en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

**Tabla N°13**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la infraestructura**  
**en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

PREGUNTA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
15. Cree usted que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas.	0%	8%	2%	67.3%	22.7%	100%
16. La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado.	5.3%	18%	10%	48%	18.7%	100%

En la tabla N°13, los paciente respondieron a la pregunta “Cree usted que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas” el 67.3% contesto “De acuerdo” y el 22.7% “Totalmente de acuerdo”, y a la última pregunta del cuestionario “La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado” el 48 % se obtuvo en “De acuerdo” y el 18.7% “Totalmente de acuerdo”.



**Gráfico N°13**  
**Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según la infraestructura**  
**en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM**

## **VI. DISCUSIÓN**

En la investigación se obtuvo la participación de 150 pacientes que recibieron atención en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el primer semestre académico. Un porcentaje total de 46.7% de los pacientes se presentó en mayor concurrencia para la atención odontológica pertenecen al grupo etario de 61 años a más, y en su mayoría fue de sexo femenino (64.7%) y con nivel educativo superior (48.7%).

Con respecto a determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018 –I en los resultados obtenidos se aprecia que con un porcentaje de 73.3 % corresponde al grado de “satisfecho” y con un porcentaje de 18% de “totalmente satisfecho” lo que manifiesta que los pacientes se encuentran satisfechos con la atención odontológica. Estos valores tienen una notable diferencia con el grado de satisfacción “indiferente” que solo representa un porcentaje de 8.7% y una diferencia mucho más evidente con los grados de “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho” que no representan porcentaje alguno, lo destacable de estos resultados es la inexistencia de niveles que nos representen insatisfacción y el poco porcentajes a los cuales les es indiferente.

En cuanto a determinar el grado de confort de la clínica se aprecia que un porcentaje de 58% le corresponde el grado de “satisfecho” y a un porcentaje de 7.3% “totalmente satisfecho”, estos valores demuestran evaluaciones positivas de parte los pacientes y representan un porcentaje significativo, pero a pesar de ello resultan ser los de menor valor en comparación a las otras dimensiones

evaluadas. Encontramos que el grado de satisfacción “indiferente” representa un porcentaje de 31.3%, este valor resulta ser el más alto para el grado de satisfacción “indiferente” entre todas las dimensiones evaluadas. El grado de “insatisfecho” fue un porcentaje de 2.7% y el “totalmente insatisfecho” un porcentaje de 0.7%.

Evaluando el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad a la clínica, los resultados nos demuestran que un porcentaje de 68 % está “satisfecho” y un porcentaje de 17.3% le corresponde un “totalmente satisfecho”, que sumados alcanzan los valores más altos dentro de las dimensiones evaluadas. El grado de satisfacción “indiferente” representa un porcentaje de 12.7%, un porcentaje de 2% “insatisfecho” y el “totalmente insatisfecho” con un porcentaje de 0%.

Con referencia a determinar la percepción de la tecnología usada para los tratamientos en la clínica, se muestra un porcentaje de 58.7 % “satisfecho”, que refleja el valor más alto en esta dimensión, seguido de un porcentaje de 15.3% de “indiferente”. Solo un porcentaje de 11.3% representa “totalmente satisfecho”, seguido de un porcentaje de 14% de “insatisfecho” y por último un porcentaje de 0.7% de “totalmente insatisfecho”. Estos últimos valores que representan insatisfacción de parte de los pacientes son los más altos dentro de las dimensiones evaluadas.

Tomando en cuenta determinar la empatía del operador percibida por el paciente adulto en la clínica, es rescatable mencionar que un porcentaje de 61.3% representa “totalmente satisfecho”, este es uno de los valores más altos y sumado a un porcentaje de 36% de “satisfecho” se considera una cifra muy valorable, representando la dimensión como la más aceptada por los pacientes, resaltándose el buen trato en esta relación odontólogo-paciente. Solo un porcentaje de 2.7% “indiferente” y los grados “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho” que no arrojaron valores significativos.

Con referencia a determinar el nivel de competencia técnica del operador percibida por el paciente adulto atendido en la clínica, en los resultados se muestra que un porcentaje de 59.3% está “satisfecho”; seguido de un porcentaje de 29.3% de “totalmente satisfecho” y sumados representan por la mayoría de los pacientes la aceptación de los pacientes en la atención odontológica. También se obtuvo un porcentaje de 8% “indiferente” y un porcentaje de 3.3% de “insatisfecho”.

Cuando se evalúa el nivel de competencia técnica del operador se obtuvo un porcentaje de 52% de “satisfecho”, seguido de un porcentaje de 44.7% de “totalmente satisfecho”. Un porcentaje de 3.3% se mostró “indiferente”, y los grados “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho” fueron los menos predominantes con valores nulos.

En relación a determinar la eficacia y resultados en el tratamiento percibidas por el paciente adulto en la clínica dieron buenos resultados, demostrado con un porcentaje de 49.3% “satisfecho”, un porcentaje de 47.3% “totalmente satisfecho”. Solo un porcentaje de 3.3% respondió “indiferente” y un porcentaje de 0% “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho”.

En cuanto a determinar la percepción de la infraestructura del paciente adulto atendido en la clínica un porcentaje de 50% indicó estar “satisfecho” y un porcentaje de 22% “totalmente satisfecho”, Sin embargo se obtuvo un porcentaje de 25.3% se mostró “indiferente” y un porcentaje de 2.7% “insatisfecho”.

Al comparar el presente estudio realizado en la clínicas de la Facultad de Odontología de la UNMSM con investigaciones anteriores, se puede ver similitudes con los resultados de Bernuy (2005) que con un porcentaje de 71.1% resultó “satisfecho” y un porcentaje de 22.5% “indiferente”. Asimismo, en el estudio de Gonzales (2004) se encontró altos niveles de satisfacción, destacando en todos ellos la empatía mostrada por el operador. Al comparar con la investigación de Jacinto (2008), se puede observar algunas discrepancias, ya que sólo encontró un porcentaje de 56.5% de satisfacción y sobre todo un alto

porcentaje de insatisfacción que resultó ser un porcentaje de 21.8%; muy distinto al porcentaje de 0% de indicadores negativos del presente estudio. La diferencia está reflejada sobre todo en la percepción de la infraestructura que tuvo el paciente durante el estudio de Jacinto, quien fundamenta que una de las razones de esta valoración pudo haber sido la inoperatividad de los servicios higiénicos después de una remodelación realizada en el tiempo del estudio.

De manera general, los pacientes se encuentran “satisfecho” con las dimensiones que se evaluaron en la encuesta. Sin embargo, en la dimensión confort un porcentaje de 34.7% manifestaba esperar mucho tiempo para su atención en la clínica, similar caso a la investigación realizada por Gonzales (2004) en la misma clínica donde los pacientes se mostraron insatisfechos con respecto a la puntualidad en el tratamiento odontológico.

Con respecto a la dimensión accesibilidad, en el indicador de los precios de los tratamientos se acomodan a su economía, los pacientes mostraron que un porcentaje de 30% está totalmente de acuerdo y 60% de acuerdo, coincidiendo con los primeros estudios realizados en la clínica por Gonzales (2004) con un porcentaje de 74,4% que lo calificó de “muy bueno” y un porcentaje de 22.1% de “bueno”, volviendo a mostrar que la comodidad en los precios es un factor influyente y muy considerado por el paciente como un beneficio particular.

La dimensión empatía es la alcanzó los valores de satisfacción más altos con 61.33% de “totalmente satisfecho”, y un porcentaje de 36% como “satisfecho”; valores similares con los de Gonzales (2004) que califica con un porcentaje de 87.2% de “muy bueno” y un porcentaje de 9,9% “bueno”. También podemos comparar con el estudio de Bernuy (2005) donde se encontró un porcentaje de 78% “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” con la empatía, con respecto a la percepción de satisfacción del paciente. Asimismo, coincide con un porcentaje de 79.7% que registró Jacinto (2008). Esto nos demuestra como la empatía del operador sanmarquino se ha destacado entre todas las dimensiones estudiadas y se ha mantenido durante todos los estudios realizados hasta la actualidad.

Con respecto a la eficacia y resultados se encontraron valores positivos para los dos indicadores que hacen referencia a los resultados de los tratamientos (84.7%) y a las recomendaciones (97.3%), siendo estos valores similares a la investigación de Gonzales (2004), que obtuvo como valores de referencia a los resultados con un porcentaje de 94.2% y sobre la recomendación un porcentaje de 98.2%.

Al referirnos a la evaluación sobre infraestructura encontramos que los servicios higiénicos tienen los valores de desaprobación más altos en comparación a las demás preguntas del cuestionario con un porcentaje de 23.3% de insatisfacción, no muy distinto a un porcentaje de 46.5% encontrado por Jacinto (2008), quien realizó su investigación durante un periodo de inoperatividad de los servicios por remodelaciones internas. De esto se puede concluir que el mantenimiento de los servicios higiénicos es un aspecto débil, perjudica la satisfacción que experimentan los usuarios de las clínicas.



## **VII. CONCLUSIONES**

### **Conclusión General**

Respecto a determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018 – I, se concluye que el grado de satisfacción predominante fue de Satisfecho.

### **Conclusiones Específicas**

1. En cuanto a determinar el grado de confort de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se concluye que fue de Satisfecho.
2. Respecto a identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad, se concluye que fue de Satisfecho.
3. En relación a determinar la percepción de la tecnología usada para los tratamientos en la Clínica, se concluye que fue de Satisfecho.
4. En lo concerniente a identificar la empatía del operador percibida por el paciente adulto en la Clínica, se concluye que fue predominante Totalmente satisfecho.
5. En cuanto a conocer la percepción del manejo del dolor de los operadores en la Clínica, se concluye que fue de Satisfecho.
6. Respecto a identificar el nivel de competencia técnica del operador percibida por el paciente adulto atendido en la Clínica, se concluye que fue de Satisfecho.

7. En relación a determinar la eficacia y resultados en el tratamiento percibidas por el paciente adulto en la Clínica, se concluye que fue de Satisfecho.
8. En lo concerniente a determinar la percepción de la infraestructura del paciente adulto atendido en la Clínica, se concluye que fue de Satisfecho.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

### **RECOMENDACIÓN GENERAL**

Respecto a determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018 – I, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para mantener o mejorar el nivel de satisfacción que tienen los pacientes sobre la atención en la Clínica de la Facultad de Odontología, logrando brindar un servicio de calidad odontológico que genere un alto nivel de satisfacción.

### **RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS**

1. En cuanto a determinar el grado de confort de la Clínica de la Facultad de Odontología, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para explicar al paciente que las citas se pueden prolongar un poco más porque los tratamientos deben ser supervisados por un docente, se logrará ayudar a reducir la inconformidad de los pacientes.
2. Respecto a identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para mantener la valoración positiva de los pacientes atendidos, logrando que sigan accediendo a la clínica.
3. En relación a determinar la percepción de la tecnología usada para los tratamientos en la Clínica, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para usarla como

una estrategia en el mejoramiento continuo de la clínica, logrando superar constantemente las expectativa de los pacientes.

4. En lo concerniente a identificar la empatía del operador percibida por el paciente adulto en la Clínica, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para mantener la cortesía, el respeto y amabilidad en la relación odontólogo-paciente, logrando que los pacientes correspondan con su preferencia.
5. En cuanto a conocer la percepción del manejo del dolor de los operadores en la Clínica, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para que el operador continúe con ese manejo, logrando que los pacientes sigan acudiendo a la clínica para su atención.
6. Respecto a identificar el nivel de competencia técnica del operador percibida por el paciente adulto atendido en la Clínica, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para seguir manteniendo el éxito de los tratamientos, logrando así que los pacientes sigan eligiendo la atención en la clínica.
7. En relación a determinar la eficacia y resultados en el tratamiento percibidas por el paciente adulto en la Clínica, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para seguir manteniendo esta valoración positiva de los pacientes, logrando así la lealtad de los pacientes y que recomienden a la clínica.
8. En lo concerniente a determinar la percepción de la infraestructura del paciente adulto atendido en la Clínica, se recomienda que se tome en cuenta los resultados, para mantener una limpieza constante y observar el total funcionamiento de los servicios higiénicos, logrando mostrar una mejor imagen de la clínica de la facultad.

Como recomendación al término de esta investigación, se sugiere elaborar un instrumento propio de la Clínica de la Facultad de Odontología con el objetivo de realizar la evaluación para el desarrollo de proyectos de mejorar la satisfacción del paciente, además ayudará a entender de mejor manera su necesidad de atención; considerando que los usuarios son la fuente principal de aprendizaje para los

estudiantes de la clínica. Con ese instrumento se debe tener una evaluación de manera periódica de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM, buscando mediante la participación de los pacientes, conocer las percepciones buenas o malas, respecto a los servicios percibidos para brindarles un servicio de calidad en su atención.

## IX. BIBLIOGRAFIA

1. Pérez J. y Merino M. Definición de servicios de salud. [Internet] 2016 [citado 3 de Jul 2018] Disponible en: <https://definicion.de/servicios-de-salud/>
2. Vargas V., Valecillos J., Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Rev. CC.SS. [Internet]. 2013 [citado 3 Jul 2018]; 19(4): 663 – 671. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
3. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014. [Tesis Bachiller]. Lima, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2015.
4. Landa F, Francisco G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2007; 45 (2): 149-155.
5. Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis Magister]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
6. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. .2009; 47 (1)
7. Higuera M. Evaluación de la satisfacción y diseño de estrategias de servicio para los pacientes de la consulta odontológica del régimen contributivo de la IPS Fernando Kuan Medina. [Tesis Especialista]. Chía, Colombia: Universidad de la Sabana, 2008.

8. Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, González F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Rev. Duazary. 2009; 6(2): 95 – 101.
9. Torres GC, León RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana [Internet]. 2015 [citado 3 Mar de 2018]; 25(2): 122 – 132. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/2458>
10. Gonzales H. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis Bachiller]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2004.
11. Bernuy L. Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis Bachiller]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
12. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. [Tesis Bachiller]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
13. González K. Nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Moche atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo desde el año 1993 hasta el año 2006. [Tesis Bachiller]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2008.
14. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011. [Tesis Bachiller]. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012
15. López D. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” [Tesis Doctorado]. Valencia, España: Departamento de Estomatología; 2012.

16. Alfaro A. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo. 2013. [Tesis Bachiller]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2013.
17. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno – 2017. [Tesis Bachiller]. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
18. López O, Cerezo M, Paz A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev. Gerenc. Polit. Salud [Internet]. 2010 [citado 5 Mar 2018]; 9 (18): 124 – 136. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/2639-9258-1-PB%20.pdf>
19. López J, Pilataxi S, Rodríguez L, Velásquez A, López M, Martínez C, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. Salud [Internet]. 2013 [citado 5 Mar de 2018]; 12 (24): 209 – 225. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/6101>
20. Robledo H, Meljem J, Fajardo G, Olvera D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Revista CONAMED [revista en Internet]. 2012 [citado 2 Mar 2018]; 17 (4): 172 - 175. Disponible en: <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/320/591>
21. Ruelas B, Vidal L. Unidad de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad de la atención médica. Salud Pública Méx. 1990;32(2):225-231.
22. Donabedian A. Garantía y Monitoría de la Calidad de la Atención Médica: Un Texto Introductorio. Perspectivas en Salud Pública. Instituto de Salud Pública. México. 1990.
23. Gilmore C, Moraes H. Manual de Gerencia de Calidad. Vol. III, N°9. Organización mundial de la salud: Fundacion W. K. Kellogg; 1996.
24. Aguirre-Gas H. Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. 3ª ed. México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social-Noriega Editores; 2002. 387 p.



25. Crosby P. Quality is free. USA: Mc Graw Hill; 1979
26. Allepuz T. Marketing, calidad y servicios de información. [Internet]. 1995 [citado 3 Mar 2018]. Disponible en: [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/marketing\\_calidad\\_y\\_servicios\\_de\\_informacin.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/marketing_calidad_y_servicios_de_informacin.html)
27. Gil C, Montenegro H. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. [Tesis Especialidad]. Cartagena – Bolívar. Universidad de Cartagena.; 2012.
28. Otero J, Otero J. Calidad de atención, satisfacción y lealtad del paciente odontológico. Rev. Virtual Odontología Ejercicio Profesional [Internet]. 2011 [citado 6 Mar 2018]; 12(132): 5 - 7. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/201104.pdf>
29. Walton M. “El Método Deming en la práctica”; 6 compañías de éxito que usan los principios de control total de calidad del mundialmente famoso W.E. Deming. Bogotá, Colombia: Editorial Norma; 1993.
30. Jimenez, C, y cols. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. 2003, Rev Mex Enf Cardiol, págs. 11(2): 58 - 65.

## **X. ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

*Estimado paciente:*

*Soy la estudiante Salazar Ramos, Patsi de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, responsable de la investigación titulada: “Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I”.*

*La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018 - I. Para poder participar del estudio, usted tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima, el cual le demandará un tiempo promedio de 5 a 7 minutos.*

*La información que Ud. brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.*

*Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud. no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.*

*Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos: 963736451*

*Yo, ..... dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I”. Realizado por la estudiante Salazar Ramos, Patsi.*

*He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara por la investigación. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.*

*Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.*

\_\_\_\_\_  
Firma del paciente

DNI N°: .....

FECHA:.....

## ANEXO N° 02



### UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DENTAL



*Estimado paciente:*

*Usted ha sido invitado a participar voluntariamente en una investigación para determinar el “Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I”, y con ello conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda.*

*Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, exclusivamente para fines científicos y de investigación, así que le pediré ser lo más sincero posible.*

*Le agradeceré responder las preguntas teniendo en cuenta que no hay respuestas ni buenas ni malas. Sírvase seguir las siguientes indicaciones:*

*Por favor, lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario y marque con un aspa (X) o una cruz (+) dentro de los espacios en blanco que corresponda a la respuesta que usted considere conveniente.*

#### I. DATOS GENERALES:

EDAD \_\_\_\_\_ años

FECHA: \_\_\_\_\_

N° \_\_\_\_\_

SEXO: ☐ Masculino ☐ Femenino

NIVEL EDUCATIVO: ☐ Sin estudios  
Primaria  
Secundaria  
☐ Superior

### ANEXO N° 03

#### “CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DENTAL”

*Por favor, lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario y marque con una aspa (X) o una cruz (+) dentro de los espacios en blanco que corresponda a la respuesta que usted considere conveniente.*

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
<b>CONFORT</b>					
1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda					
2. No suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica					
3. Como paciente se siente bien informado en la clínica					
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
4. Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible					
5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía					
6. Cree ud. que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados					
<b>TECNOLOGIA</b>					
7. La clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología					
<b>EMPATIA</b>					
8. Su dentista es atento y amable con Ud.					
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.					
<b>MANEJO DEL DOLOR</b>					
10. Considera que su dentista le realiza los tratamientos sin ocasionarle dolor					
<b>COMPETENCIA TÉCNICA</b>					
11. Considera que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos					

12. Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso					
<b>EFICACIA Y RESULTADOS</b>					
13. Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados					
14. Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica					
<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
15. Cree Ud. que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas					
16. La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado					

## ANEXO N° 04

### Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad o consistencia interna del instrumento se aplicó una prueba piloto a 15 pacientes y midió mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, encontrándose que presente un valor 0.832 lo que de una alta confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

0.832	16
-------	----

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	60,00	65,714	0,674	0,809
P2	61,07	93,924	-0,634	0,900
P3	60,47	59,695	0,832	0,793
P4	59,87	65,695	0,690	0,808
P5	60,13	65,695	0,626	0,811
P6	60,47	71,267	0,233	0,838
P7	60,33	60,667	0,886	0,792
P8	59,53	74,267	0,397	0,827
P9	60,00	74,714	0,128	0,840
P10	59,73	70,352	0,708	0,815
P11	59,80	71,029	0,668	0,817
P12	59,60	73,114	0,531	0,823
P13	59,60	73,114	0,531	0,823
P14	59,67	70,952	0,803	0,816
P15	60,00	62,429	0,732	0,802
P16	60,73	57,495	0,723	0,801